

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de mayo de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	62	2	6
		Problemas relacionados a la acreditación	34		7
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	13		8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3		8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	1	12
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1		10
2	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	70	2	5
		Inadecuada atención al usuario	3		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		5
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1		14
3	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20	5	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	10	7	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	7	1	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		11
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	42	2	8
5	Bono de Reconocimiento	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	15	3	9
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	3		13
		Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		10
6	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20		10
7	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	16		6
8	Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	14		8
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	12	1	9
10	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	6		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	4		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		11
11	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	6	2	8
12	Afilación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4		10
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2		9
13	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	4		10
14	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	3		4
15	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	3		6
16	Herencia	Demora en pago de Herencia		2	13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		7
17	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión		1	6
18	Jubilación Anticipada	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1		7
19	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1		6
20	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		10
21	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		3
Total de reclamos atendidos en el mes			398	29	8

Total reclamos del mes May-24

Total reclamos absueltos	427
Total reclamos pendientes	227
Total de reclamos recibidos en el mes	522

Tiempo promedio de absolución	8
--------------------------------------	----------

3 motivos más frecuentes de reclamo

Nº	Motivo del reclamo	Nro.
1	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	72
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	64
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	45

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	909.820
--------------------	----------------

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10