

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afilación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5	0	11
		Indebida contratación	1	0	0
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	0	0	0
2	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	20	1	7
3	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	9
		Problemas relacionados a la acreditación	16	0	7
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	0	0	0
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	22	2	7
4	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	3
5	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	5
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario	2	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	7
		Falta de emisión de constancia de atención	0	0	0
6	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	9	1	9
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	38	0	8
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	7	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	4	0	13
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	1	11
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	5	0	7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5	0	10
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	6	0	7
13	Jubilación Adelantada D.L. Nro. 19990	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	0	6
14	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	8
15	Jubilación Legal	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	1	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	18	1	9
16	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	0	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	0	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)	6	1	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1	0	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	1	14
17	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	23	1	12
		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	0	15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	28	2	12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	0	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	1	10
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	0	0	0
18	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA)	Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	15
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
19	Régimenes 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	0	0	0
20	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	2	0	11
21	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	8	0	10
Total de reclamos atendidos en el mes			267	13	9

Total reclamos del mes Octubre-24

Total reclamos absueltos	280
Total reclamos pendientes	132
Total reclamos recibidos en el mes	315

Tiempo promedio de absolución 9

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	45
2	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	38
3	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	30

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones 898,772

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