

Reclamos recibidos de los usuarios en el mes de febrero 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 del afiliado al fondo privado de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	25	2	7
		Problemas relacionados a la acreditación	17	3	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		5
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1		8
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1		8
2	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	12	2	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	11	1	9
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2		10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios		1	9
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	27	1	8
4	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.	18	1	6
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2		5
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		3
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		8
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	3	3	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia		1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	6
6	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	9	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		7
8	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	6	2	9
9	Herencia	Demora en pago de Herencia	3	3	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		11
10	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	7		4
11	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	5		8
12	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	1	10
13	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	1	10
14	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		15
15	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	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		4
16	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		14
17	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1		7
18	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP		1	9
19	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	1		7
20	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		7
Total de reclamos atendidos en el mes			177	30	7

Total reclamos del mes Feb-24

Total reclamos absueltos	207
Total reclamos pendientes	93
Total de reclamos recibidos en el mes	237

Tiempo promedio de absolución

7

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro.
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	28
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	27
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	21

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones

1,034,798

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