

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de diciembre de 2025

Nº	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afilación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	0 7	0 0	0 14
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas Problemas relacionados a la acreditación Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1 2 3 2 44 1 57 1 1	0 0 0 0 0 0 0 0	4 13 11 13 12 15 10 13 14
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	10
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios Inadecuada atención al usuario Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0 4 0 3 26	0 0 0 0	0 11 0 12 7
5	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	300	2	6
6	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario. 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. 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.	2 1 12	0 0 0	14 12 13
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	1	13
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	18	1	14
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	2	0	15
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	2	13
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios Demora en pago de Herencia	3 4	0 0	15 13
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	12	0	13
13	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	3
14	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1 20 0	0 0 1	14 12 15
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1	0	2
16	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión 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) Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento Problemas relacionados con la actuación del COMAAPP o el COMEC	2 1 5 1 1	0 0 0 0	13 12 13 13 5
17	Pensión de Sobrevivencia	Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal 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) Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia Disconformidad con la modalidad de pensión Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1 0 1 9 18 8 0 0	0 1 0 0 0 1 0	14 15 14 12 12 14 0 0
18	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
19	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	14
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión 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) Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1 0 1	0 0 0	5 0 15
21	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	4	0	10
22	Traspasos	Problemas relacionados a Traspasos	1	0	14
Total de reclamos atendidos en el mes			623	9	8

Total reclamos del mes diciembre - 25

Total reclamos absueltos	632
Total reclamos pendientes	229
Total reclamos recibidos en el mes	524
Tiempo promedio de absolución	8

3 motivos más frecuentes de reclamo

Nº	Motivo del reclamo	Nº
1	Problemas relacionados a la atención a Decretos de Urgencia	302
2	Problemas relacionados a la acreditación	57
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	44

Nro. de operaciones de la empresa - RR3
Operaciones 1,181,495

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