

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

N°	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	0	0	0
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7	0	14
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	4
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	2	0	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	0	11
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	2	0	13
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	44	0	12
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15
		Problemas relacionados a la acreditación	57	0	10
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	13
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	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	0	0	0
		Inadecuada atención al usuario	4	0	11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	0	0	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	0	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.	2	0	14
		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	0	12
		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.	12	0	13
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	1	13
8	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de desafilación	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	3	0	15
		Demora en pago de Herencia	4	0	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	1	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20	0	12
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	1	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	2	0	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	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)	5	0	13
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1	0	13
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	0	5
17	Pensión de Sobrevivencia	Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1	0	14
		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)	0	1	15
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	9	0	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	18	0	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	8	1	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	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	1	0	5
		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)	0	0	0
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	15
21	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	4	0	10
22	Traspasps	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

9

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en 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