

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1	0	15
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1	0	11
		Problemas referidos a multifiliación	2	0	11
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	4	0	8
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	4
		Problemas relacionados a la acreditación	8	1	9
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	11
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	0	1	12
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	18	0	7
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	8
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	0	0	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2	0	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	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	5	0	7
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.	6	0	12
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	1	11
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	22	2	10
8	Desafiliación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	13
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	7	0	8
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	9	1	9
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	0	9
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	6	2	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	8
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	14	0	7
13	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	0	10
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	1	8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	12
16	Pensión de Invalidez	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	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)	1	0	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	1	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	0	1	15
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	0	0	0
17	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	12	8	11
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	7	0	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	9	2	14
18	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	0	1	15
19	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	1	0	8
Total de reclamos atendidos en el mes			173	23	9

Total reclamos del mes Febrero - 25

Total reclamos absueltos	196
Total reclamos pendientes	70
Total reclamos recibidos en el mes	200

Tiempo promedio de absolución	9
-------------------------------	---

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	24
2	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	18

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	824,124
-------------	---------

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