

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliação	Problemas referidos a multifiliación	1	0	14
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7	0	10
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2	0	13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	43	0	11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	13
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3	0	11
		Problemas relacionados a la acreditación	37	0	11
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	1	13
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	13
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	14
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	9
		Inadecuada atención al usuario	4	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	36	0	8
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	269	0	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	13
		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.	0	0	0
		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.	5	0	10
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	29	1	11
8	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de desafilación	3	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	3	0	14
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	13
		Demora en pago de Herencia	3	0	14
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	26	0	10
13	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	1	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	14
14	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	0	6
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	13
16	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	0	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	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	12
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	0	13
17	Pensión de Sobrevivencia	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
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	7	3	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	19	0	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	1	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	13	1	17
18	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	0	12
		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 para Labores de Riesgo (PCLR)	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1	0	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	0	0
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	0	0	0
Total de reclamos atendidos en el mes			558	9	8

Total reclamos del mes noviembre - 25

Total reclamos absueltos	567
Total reclamos pendientes	374
Total reclamos recibidos en el mes	725

Tiempo promedio de absolución	8
-------------------------------	---

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	269
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	43
3	Problemas relacionados a la acreditación	37

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,070,099
-------------	-----------

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