

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliaación	Problemas referidos a multiafiliaación	0	0	0
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	3	0	11
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2	0	8
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3	0	9
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	5	0	6
		Problemas relacionados a la acreditación	41	0	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	11
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	0	11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	0
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	0	0	0
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	26	1	10
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	4	0	8
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	21	0	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	2	4
		Inadecuada atención al usuario	3	0	24
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	39	0	3
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.	8	1	10
		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	0	15
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	39	0	10
8	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de desafilación	9	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	1	14
10	Herencia	Demora en pago de Herencia	3	1	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	9
11	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	24	0	6
12	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	1	12
13	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	3
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	13
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8	0	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	11
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	9
16	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	11
		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)	2	0	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	1	17
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	0
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	0	1	14
17	Pensión de Supervivencia	Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1	0	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	3	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	11	4	13
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	2	19
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	11	1	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)	1	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	14
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	0	0	0
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	15
19	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	0	0	0
20	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	0	11
Total de reclamos atendidos en el mes			323	19	8

Total reclamos del mes octubre - 25

Total reclamos absueltos	342
Total reclamos pendientes	242
Total reclamos recibidos en el mes	462

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

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la acreditación	41
2	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	39
3	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	39

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,041,981
-------------	-----------

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