Profuturo
AFP del grupo Scotiabank

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de julio de 2026

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	9	0	6
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2	0	2
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	4
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	65	0	4
		Problemas relacionados a la acreditación	47	0	4
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	4
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	4
		Inadecuada atención al usuario	3	0	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	44	0	4
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	7	0	7
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.	1	0	7
		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.	17	1	6
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	0	1	5
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	0	9
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	4	0	7
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	6	1	9
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	2	10
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	5	0	11
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4	0	5
13	Jubilación Adelantada D.L. No. 19990	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	13
14	Jubilación Anticipada	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	0
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	6
15	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	0	9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	2
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	9	0	6
16	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1	0	11
17	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	0	6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6	0	6
		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)	4	0	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	2
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	0	4
18	Pensión de Sobrevivencia	Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1	0	3
		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 suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1	0	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	0	9
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	1	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10	4	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5	0	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	13	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	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	9
20	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	2	0	6
21	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
22	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	3	0	8
23	Traspasos	Problemas relacionados a Traspasos	0	0	0
		Total de reclamos atendidos en el mes	**331**	**15**	**6**

Total reclamos del mes julio - 26

Total reclamos absueltos	346
Total reclamos pendientes	140
Total reclamos recibidos en el mes	**410**

Tiempo promedio de absolución	**6**

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	65
2	Problemas relacionados a la acreditación	47
3	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	44

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	**1,622,962**

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor fecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10