

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de mayo 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	10	2	4
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	0	0	0
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	0	0	0
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	55	3	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	12
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	4	0	3
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	4
		Problemas relacionados a la acreditación	55	2	6
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2	0	12
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	10
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	5
		Inadecuada atención al usuario	2	1	6
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	30	0	6
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	37	0	6
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.	9	0	6
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1	0	9
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	5
		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	5
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	21	0	8
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	2	0	5
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	3	0	8
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	13	2	10
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	4	0	7
		Demora en pago de Herencia	5	1	8
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	16	0	6
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10	1	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	5
		Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	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)	1	0	9
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1	0	7
15	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	7
		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)	3	0	5
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
16	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	1	10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	9	1	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17	3	10
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1	0	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	20	2	9
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	0	0	0
17	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	2	0	8
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	0	0
19	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	13
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1	0	15
20	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1	0	8
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	1	0	4
22	Traspasos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	0	1	14
Total de reclamos atendidos en el mes			355	20	7

Total reclamos del mes mayo - 26

Total reclamos absueltos	375
Total reclamos pendientes	77
Total reclamos recibidos en el mes	347

Tiempo promedio de absolución	7
--------------------------------------	----------

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	58
2	Problemas relacionados a la acreditación	57
3	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	37

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,240,476
--------------------	------------------

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