

Reclamos recibidos de los usuarios del 01/01/2023 al 31/03/2023

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	99	14	7
		Problemas relacionados a la acreditación	84	4	6
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	7		4
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	5		7
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4		4
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	2		8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2		7
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2		4
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		5
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP		1	13
2	Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	59	9	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	49	11	7
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	13	3	8
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	4		5
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	1	9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3		8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		10
		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		12
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	91	31	8
4	Servicio de Atención al usuario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	20	3	8
		Inadecuada atención al usuario	14	3	7
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	7	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	8
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	2	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5		8
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1		9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		11
5	Pensión de Invalidez	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)	17	2	6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	12	1	6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4		7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		3
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal		1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		10
6	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	36	3	6
7	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	31	3	6
		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	8
		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	1		10
		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		10
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	36	1	5
9	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	18	1	6
		Demora en pago de Herencia	14	3	7
10	Otras Operaciones, servicio y/o productos	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	21	7	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	18	1	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		4
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	9
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	10	2	9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1		10
		Problemas referidos a multifiliación	1		5
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	5	3	8
		Otros Motivos	3	1	6
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		6
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1		4
		Problemas relacionados a Traspasos	1		6
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		9
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		8		
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		4		
Total de reclamos atendidos en el trimestre			737	117	7

Total reclamos del trimestre

Total reclamos absueltos	854
Total reclamos pendientes	77
Total de reclamos recibidos en el trimestre	856