

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	19	3	11
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	3	1	9
	Problema relacionado al pago por defecto o exceso SPP	2	-	10
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	3	13	9
	Demora o falta de envío de los Estados de Cuenta del afiliado	2	3	11
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	1	1	13
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	6	1	10
	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al BR	1	-	13
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	1	3	12
Pensión de Supervivencia	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	3	1	9
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	2	6
	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3	-	10
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	2	1	11
Trámites de evaluación de invalidez y preexistencia en el SPP	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	-	8
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	-	10
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	-	11
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	-	10
	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	-	9
Transferencia de Fondos al exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	1	1	11
Jubilación Legal	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	-	2	8
Otros		12	8	9
Total de reclamos atendidos en el trimestre		70	40	10

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	110	70	40
En Trámite	20	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	130	-	-