

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Del 01 de julio de 2020 al 30 de setiembre de 2020

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 devolución de aportes de afiliados y DU	1158	96	41
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	8	7	59
	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	3	3	48
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	342	5	20
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	30	37
	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado.	16	3	43
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	10	34
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	23	0	42
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	3	37
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	22	3	35
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	6	0	35
Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3	1	35
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	0	35
Pensión de sobrevivencia	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	0	50
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	1	72
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	0	45
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1	0	60
Trasposos entre AFP	Problemas en la gestión del traspaso	2	0	50
Otros		24	21	10
Total de reclamos atendidos en el trimestre		1637	183	41.47

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	1820	1637	183
En Trámite	5114	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	6934	-	-