

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	70	2	10
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	51	13	10
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	38	10	10
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	9	2	2
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	22	35	10
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	20	10	10
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	11	4	10
Regimenes de jubilación con garantía estatal - BCJA labores de alto riesgo	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	40	1	11
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios	33	6	10
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	14	4	10
Regimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) Ley 29426	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	9	0	10
	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	7	0	10
Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	9	0	11
	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	2	1	13
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	1	12
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	8	1	13
Pensión de sobrevivencia	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	5	2	12
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	0	13
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	0	13
Otros		56	18	13
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>410</b>	<b>110</b>	<b>10.55</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	436	410	110
En Trámite	84	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>520</b>	<b>-</b>	<b>-</b>