

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	6	12
	Problemas relacionados a la información incluida en el Estado de Cuenta del afiliado	2	4	12
	Demora o falta de envío de los Estados de Cuenta del afiliado	4	1	12
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	9	1	11
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	5	3	12
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	2	-	11
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	2	12
	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1	2	12
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	1	12
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	7	-	11
	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR y R.G.E.	-	1	13
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4	3	11
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios	4	2	11
Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	-	11
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional	2	-	14
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	-	1	10
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	3	-	10
Régimen Especial de Jubilación Anticipada para desempleados (REJA) Ley 29426	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	-	9
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	1	-	13
Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	2	-	12
Otros		11	3	11
Total de reclamos atendidos en el trimestre		82	30	12

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	112	82	30
En Trámite	14	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	126	-	-