

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	Problema relacionado al pago por defecto o exceso SPP	1	1	10
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	10	2	11
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	14	10	11
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	6	1	11
Transferencia de fondos al exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	5	1	11
Servicio de atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	-	5	8
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	2	10
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	10
Pensión de Supervivencia	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	2	2	10
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	1	1	11
	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad e cobro (cheque, pago de ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	-	1	7
Pensión de invalidez	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	2	10
	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad e cobro (cheque, pago de ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1	1	11
	Problemas y/o demora referido al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	-	13
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	3	1	10
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3	-	12
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	2	-	13
Trámite 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	1	1	7
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	1	1	11
Otros		9	10	10
Total de reclamos atendidos en el trimestre		65	43	10

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	108	65	43
En Trámite	21	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	129	-	-