

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	2	8	7
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	-	3
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	6	1	8
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	3	4	10
	Problemas relacionados a la acreditación	-	1	8
Pensión de Sobrevivencia	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	5	1	11
	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al BR	1	-	12
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	-	1	13
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	4	-	12
	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al BR	1	-	10
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	1	11
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	1	-	8
Pensión de invalidez	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	2	-	11
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	1	8
Transferencia de fondos al exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	2	-	11
Trasposos entre AFP	Problemas en la gestión del traspaso	2	-	8
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	-	10
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	2	-	9
Otros		10	7	10
	<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>9</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	73	48	25
En Trámite	11	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>84</b>	<b>-</b>	<b>-</b>