

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Del 01 de abril de 2019 al 30 de junio de 2019

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	27	29	9
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	18	10	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	12	7	11
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	31	24	11
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	31	5	11
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	6	0	9
Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	36	5	12
	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	0	11
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	29	11	12
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	34	1	11
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	24	10	13
Cobranza de aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	8	10	12
Regímenes 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	14	3	12
	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR y R.G.E.	3	1	13
Jubilación legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	6	5	13
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	9	0	12
Otros		86	19	14
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>376</b>	<b>140</b>	<b>11.50</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	460	376	140
En Trámite	56	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>516</b>	<b>-</b>	<b>-</b>