

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2015 Al 31/03/2015

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2015)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	71	---	---
Atendidos	376	253	123
Total general	447	253	123

* Los reclamos que se encuentran en trámite contarán con información del campo "A favor de", cuando pasen al estado atendidos.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (ENERO - FEBRERO - MARZO 2015)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días Útiles)
1	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	60	45	9
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	30	1	10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	2	6
2	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10	13	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4	7	13
3	Seguros previsionales - invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17	6	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	5	3	12
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	11	7
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BCPM, BCJA y BRC.	3		10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		13
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	8	4	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	4	12
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	4	8
6	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	10	1	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	5	8
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del BR	1		11
7	Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	11
8	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	3	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4		9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		11
9	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	8	2	11
10	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	8		13
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1		13
11	Otros		46	7	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			253	123	11

BR: Bono de Reconocimiento
BCPM: Bono Complementario Pensión Mínima
BCJA: Bono Complementario Jubilación Anticipada
BRC: Bono de Reconocimiento Complementario