

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2017 Al 31/03/2017

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2017)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	30	---	---
Atendidos	292	202	90
Total general	322	202	90

* 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 2017)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Problemas con la Devolución de Aportes	26	5	12
		Retiro de hasta el 95.5% del fondo	15	8	10
		Disposición del 25% del fondo	2	4	10
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	8	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	8	11
		Falta de atención de la comunicación presentada	3	1	10
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	22	9	11
4	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	9	3	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3		12
		Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	1		10
5	Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	8	1	11
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	5	1	13
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento	1	1	10
6	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	3		12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	2	13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		11
7	Transferencia de fondos	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	7	2	15
8	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	9		9
9	Afilación al SPP	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales	4		11
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	1	15
		Problemas relacionados a traspasos - SPP, distintos a los indicados en el numeral 69	1		3
10	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2		14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		2	14
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado	1		13
11	Otros		59	34	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			202	90	11