

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2018 Al 30/06/2018

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2018)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	35	---	---
Atendidos	479	392	87
Total general	514	392	87

* 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 (ABRIL - MAYO - JUNIO 2018)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Retiro de fondo	26	11	10
		Problemas con la informacion del Estado de Cuenta	28	3	8
		Devolución de aportes	17	3	10
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de aportes	91	1	9
3	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	45	3	48
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	17	3	10
		Inadecuada atención al usuario	13	6	9
		Disconformidad con notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	9
5	Afiliación	Otros problemas en el proceso de afiliación	21	1	9
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	5	1	12
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	1	2	9
6	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	11	4	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	4	1	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	5		12
7	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	4	3	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2	2	10
		Problemas en el pago de pensión	1		12
8	Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas en el trámite de TFE	9	4	12
9	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de jubilación	4	2	6
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	1	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	1	11
10	Bono de reconocimiento	Otros problemas en el trámite de BdR	5	1	11
		Demora en los trámites de recursos de impugnación de BDR	2		14
		Falta de información de BDR	1		10
11	Otros		75	32	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			392	87	10