

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2016 Al 30/09/2016

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE DE 2016)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	63	---	---
Atendidos	463	363	100
Total general	526	363	100

* 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 (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE DE 2016)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Disposición del 25% del fondo	68	13	9
		Retiro de hasta el 95.5% del fondo	52	16	10
		Problemas con la Devolución de Aportes	31	4	9
2	Cobranza de aportes	Problemas en la gestion de cobranza de aportes	40	4	11
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	5	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	7
4	Pensión de sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el tramite de sobrevivencia	8		11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento, pago de pensión o aporte adicional	5	3	13
		Problemas y/o demora en el calculo, monto o aporte adicional	2	3	12
5	Bono de reconocimiento	Otros problemas en el tramite de BDR	9	4	11
		Problemas y/o demora en el tramite de BDR	3	2	11
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y Regímenes con Garantía Estatal.	2		12
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	4	6	10
		Otros motivos	5		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	14
7	Transferencia de fondos al exterior	Problemas en el tramite de TFE	12	3	11
8	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el calculo, monto o aporte adicional	3		9
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	11
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el tramite de jubilacion	1	1	12
9	Afiliación	Otros problemas en el proceso de afiliacion	5		10
		Problemas y/o demora en el tramite de Denuncia contra el promotor	2		10
		Problemas en el proceso de traspaso	3		13
10	Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el tramite de invalidez	3		10
		Problemas y/o demora en el calculo, monto o aporte adicional	1	2	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento, pago de pensión o aporte adicional	2		12
11	Otros		81	27	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			363	100	10