

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2020 Al 30/09/2020

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2020)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	1202	1720	125
Atendidos trimestre anterior**	1762	1551	211
Total General	4869	3271	336

* Los reclamos que se encuentran en trámite constarán con información del campo "A favor de", cuando pasen al estado atendidos.
 ** Reclamos que fueron reportados con situación "en trámite" en el trimestre anterior.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2020)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días hábiles)		
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	2670	228	716	28		
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	35	5	45	34		
		Problemas con la información del estado de cuenta	19	2	25	32		
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	23	10	8	43		
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	22		10	37		
		Problemas con la acreditación de los aportes	11		15	43		
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	5	1	15	39		
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	5	1	13	48		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		3	33		
		Problemas por rezagos y abonos cruzados			3	38		
2	Afilación	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones	2			61		
		Problemas en el pago por defecto o exceso			2	28		
		Otros problemas en el proceso de afiliación	76		52	31		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	38	7	11	22		
		Otros motivos	11	3	2	44		
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	4		9	32		
		Problemas en el trámite de multifiliación	4		5	38		
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor		1	5	58		
		Indeclinada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	5	19	34		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23	14	9	32		
3	Atención al Público	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	18	9	17	24		
		Indeclinada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	13	7	16	37		
		Otros motivos	2			21		
		Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	95	5	35	42		
		5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranzas de aportes	41	1	46	42
				Otros problemas en el trámite de BDR	9	2	9	37
		6	Bono de Reconocimiento (BDR)	Problemas y/o demora en el trámite de BDR	8	2	2	22
				Falta de información del BDR	2	1	7	38
				Demora en los trámites de recursos de impugnación del BDR		1	2	23
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			2	17
7	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	15	2	12	28		
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	2		1	18		
		Disconformidad con la modalidad de pensión			2	74		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			56		
		Problemas con el recálculo anual de retro programado o renta temporal			1	31		
8	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	7	1	2	17		
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1		4	32		
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1		3	26		
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1		14		
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2			20		
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal			1	3		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos			1	39		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			48		
		Problemas con el recálculo anual de retro programado o renta temporal			1	43		
		Desistimiento del trámite de pensión	1			13		
9	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	3	7	29		
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1		3	13		
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	1		1	14		
		Problemas en el pago de pensión		1	1	3		
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			65		
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia	1			4		
10	Jubilación Anticipada	Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			64		
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	11	4	9	20		
11	Desafiliación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2			30		
		Demora en el trámite de desafiliación	14	3	7	40		
12	Jubilación (REJA) 29426	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	7	5	18		
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación		1	1	11		
13	Traspasos	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	12		
		Problemas en el proceso de traspaso	3		8	74		
14	Otros motivos	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1		2	28		
		Indeclinada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2		1	56		
		Otros motivos			2	37		
15	Gastos de Sepelio	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia			1	11		
		Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	3	1	4	22		
16	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	3	1	4	43		
17	Devolución de aportes de pensionados en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	1		4	41		
18	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			3	8		
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación			1	18		
19	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	31		
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			1	46		
20	Herencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	11		
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			3		
21	Evaluación de invalidez y preexistencias en el spp	Demora de pago de herencia	1		2	18		
22	Jubilación (REJA) 28991	Problemas en los procesos por parte de la COMAFP o COMEC	1			24		
23	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1			14		
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			1	42		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3271	336	1202	29		