

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2019 Al 31/03/2019

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2019)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	63	---	---
Atendidos	602	363	97
Atendidos trimestre anterior **	84	56	28
Total general	667	419	125

* Los reclamos que se encuentran en trámite contarán 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 (ENERO - FEBRERO - MARZO 2019)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días Útiles)
1	Afilación	Otros problemas en el proceso de afiliación	79	42	18	13
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	11	3	2	9
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	4		2	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1		9
		Problemas en el trámite de multifiliación	1			12
2	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	31	5	5	9
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	7	6		9
		Problemas con la información del estado de cuenta	10	1		10
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	4	1		10
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	4		1	12
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	4			11
		Problemas con la acreditación de aportes	3			10
		Otros motivos	2			7
		Problemas en el pago por defecto o exceso		1		13
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	5	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	7	2	9
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	2	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3			9
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1			12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1			14
4	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	49		2	10
5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	38	5	6	10
6	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de jubilación	22	10	3	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	2		10
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	4			10
7	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	2	2	13
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	4			8
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3	1		16
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	1		18
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2			10
		Problemas con el recálculo anual de retiro programado o renta temporal		1		10
8	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	11	3	2	10
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2			14
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			9
9	Bono de Reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR	4	1	3	7
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	4		1	10
		Falta de información del BDR	3		1	9
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con Garantía Estatal.		1		7
10	Desafilación	Demora en el trámite de desafilación	14	2	1	10
11	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3	7		10
		Otros motivos	4			10
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1			3
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1			14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	8	2	2	10
12	Jubilación (REJA) 29426	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2			8
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			13
		Problemas en el trámite de TFE	7	1	3	12
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3			7
		Problemas en el pago de pensión		2		11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coercitiva)	1			11
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			12
15	Traspasos	Problemas en el proceso de traspaso	2	4		11
16	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	4	1	1	9
17	Herencia	Demora de pago de herencia	3	1	1	10
18	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1	1	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1	1		8
19	Evaluación de invalidez y preexistencias en el app	Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1		10
20	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal.	1			10
21	Devolución de aportes pensionista de otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	1			13
22	Brindar información al público (no cliente)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1		10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			419	125	63	11