

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2018 Al 30/09/2018

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE 2018)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	60	---	---
Atendidos	454	369	85
Total general	514	369	85

* 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 - SEPTIEMBRE 2018)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días Útiles)
1	Aportes	Retiro de Fondos	26	1	8
		Problemas con la información del Estado de Cuenta	19	1	7
		Problemas con la devolución de aportes	8	5	10
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	84		8
3	Afiliación	Otros problemas en el proceso de afiliación	35	8	10
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	10		11
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	3	1	11
4	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	53	9	10
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	11	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	7	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	6	2	9
6	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o Aporte Adicional	4	1	11
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	4		9
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3		8
7	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	6	9
		Fondo Complementario Jubilación Minera	6	1	9
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2		9
8	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	9	2	9
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o Aporte Adicional	3	2	6
9	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o Aporte Adicional	7	1	9
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2	1	10
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1		13
10	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	11	1	12
11	Otros		56	25	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			369	85	9