

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE**

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2018 Al 31/12/2018

**RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2018)**

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	84	---	---
Atendidos	464	373	91
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>373</b>	<b>91</b>

\* 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 (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2018)**

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Retiro de Fondos	20	5	10
		Problemas con la información del Estado de Cuenta	16	3	10
		Problemas con la devolución de aportes	11	4	11
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	84		9
3	Afiliación	Otros problemas en el proceso de afiliación	42	11	10
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	4		11
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	3		8
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	11	9
		Inadecuada atención al usuario	12	8	9
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	6	1	7
5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	38	5	11
6	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	16	6	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o Aporte Adicional	1	2	10
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o Aporte Adicional	1		8
7	Bono de Reconocimiento	Otros problemas en el trámite de BDR	6	1	10
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	3	1	12
		Falta de información del BDR	4		13
8	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2	8	10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3		11
		Fondo Complementario Jubilación Minera	3		13
9	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o Aporte Adicional	7	4	11
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de invalidez		1	15
		Problemas en el recálculo anual de retiro programado o renta temporal		1	10
10	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o Aporte Adicional	2	1	12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3		7
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	2		11
11	Otros		71	18	10
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>373</b>	<b>91</b>	<b>10</b>