

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - CUARTO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2019 Al 31/12/2019

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2019)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	81	---	---
Atendidos	439	339	100
Atendidos trimestre anterior **	55	40	15
Total general	575	379	115

* 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 (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 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	80	18	16	11
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	13	3	2	13
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	8	3	3	12
		Otros motivos	6			10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3		16
		Problemas en el trámite de multifiliación			1	18
2	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	27	7	4	12
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	14	6	6	10
		Problemas con la información del estado de cuenta	9			10
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	6	3		11
		Problemas con la acreditación de los aportes	3		2	9
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	2			11
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	1	1		12
		Retenciones indebidas	1			14
3	Cobranza	Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	1			15
		Problemas en la gestión de cobranza de aportes	57	10	7	10
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	7	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	5	3	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	5	3	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		1	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente	1			7
5	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	9	6	4	12
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	2	1	1	12
		Problemas en el pago de pensión	1	2		11
		Disconformidad con la modalidad de pensión		2	1	17
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2			15
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia	1			15
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	10	6	6	12
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	3			11
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			15
7	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	14		2	10
8	Transferencia de fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	8	3	3	11
9	Desafilación	Demora en el trámite de desafilación	13		1	11
10	Bono de Reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR	5	2		11
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	2	1		9
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal.	1			11
		Falta de información del BDR	1			11
11	Otros		52	21	13	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			379	115	81	11