

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2017 Al 30/09/2017

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2017)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	59	---	---
Atendidos	343	254	89
Total general	402	254	89

* 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 - SETIEMBRE 2017)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Demora o falta de envío de Estado de Cuenta	9	21	10
		Devolución de Aportes	19	2	12
		Retiro de fondo	13	4	11
2	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	44	9	11
3	Otras operaciones y/o servicios	Fondo Complementario de Jubilación Minera	15	2	10
		Demora en el envío de otra correspondencia	5	7	12
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	4	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	5	11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de AFP	1	2	11
5	Afilación al SPP	Otros problemas en el proceso de afiliación	15	1	10
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	4		13
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	3		15
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	14	3	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3		8
		Problemas con el recálculo anual de retiro programado o renta temporal	1		14
7	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	6	3	15
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	3	2	13
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2		13
8	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	8		12
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		11
		Problemas con el excedente de pensión	1		5
9	Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas en el trámite de TFE	9	4	13
10	Bono de reconocimiento	otros problemas en el trámite de bono de reconocimiento	5		12
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono y regímenes de garantía estatal	2		13
		Problemas y/o demora en el trámite de bono de reconocimiento	1	3	10
11	Otros		53	17	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			254	89	12