

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/03/2017 Al 30/06/2017

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2017)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	48	---	---
Atendidos	307	212	95
Total general	355	212	95

* 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 (ABRIL - MAYO - JUNIO 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	15	31	10
		Retiro de fondo	22	8	12
		Devolución de Aportes	15	7	13
2	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	36	5	13
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	7	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	2	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceros	1	1	7
4	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	6	1	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	5	1	13
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	4		13
5	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	6	3	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3		13
		Retenciones indebidas	1		13
6	Afilación al SPP	Otros problemas en el proceso de afiliación	4	1	8
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	2	1	15
		Otros motivos	1	1	14
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	5	2	13
		Problemas en el pago de pensión	1	1	12
		Disconformidad con la pensión y/o con las condiciones en el trámite de jubilación	1		8
8	Bono de reconocimiento	Otros problemas en el trámite de bono de reconocimiento	1	3	13
		Problemas y/o demora en el trámite de bono de reconocimiento	2	1	10
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono y regímenes de garantía estatal	2	1	14
9	Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas en el trámite de TFE	6	2	11
10	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o con las condiciones en el trámite de jubilación	5		11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	1	15
		Problemas y/o demora en el cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		11
11	Otros		55	15	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			212	95	12