

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - CUARTO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2017 Al 31/12/2017

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2017)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	39	---	---
Atendidos	313	236	77
Total general	352	236	77

* 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 2017)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	51	9	11
2	Aportes	Retiro de fondo	17	1	11
		Demora o falta de envío de Estado de Cuenta	7	7	11
		Devolución de aportes	10	2	12
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	6	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de AFP	3	2	8
4	Afiliación al SPP	Otros problemas en el proceso de afiliación	17		11
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	4	1	12
		Otros motivos	1	2	14
5	Bono de reconocimiento	Otros problemas en el trámite de bono de reconocimiento	5	4	12
		Problemas y/o demora en el trámite de bono de reconocimiento		5	11
		Falta de información del bono de reconocimiento	3		10
6	Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1	4	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	3	1	13
		Retenciones indebidas	1		13
7	Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas en el trámite de TFE	8	2	13
8	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	2	11
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2	1	16
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	2		8
9	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de jubilación	2	2	16
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	1	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	13
10	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	1	9
		Retenciones indebidas	2		10
		Problemas con el recálculo anual de retiro programado o renta temporal	1	1	18
11	Otros		66	18	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			236	77	11