

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2016 Al 30/06/2016

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2016)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	15	---	---
Atendidos	386	287	99
<b>Total general</b>	<b>401</b>	<b>287</b>	<b>99</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 (ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2016)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	33	8	10
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.	20	14	9
		Otros motivos	21	2	9
2	Cobranza de aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	51	10	10
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	8	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		9
4	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	11	8	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	2	13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	15
5	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	5	3	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	5		13
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1	3	10
6	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	6		13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	3		12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia.	2	1	8
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	7	6	10
		Otros motivos	3		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
8	Régimenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	2	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.	3		9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		12
9	Transferencia de fondos al exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	9		9
10	Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	4		14
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	1	1	13
		Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de reconocimiento y acceso a Regímenes con Garantía Estatal.	1		10
11	Otros		71	21	10
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>287</b>	<b>99</b>	<b>10</b>