

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2016 Al 31/12/2016

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2016)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	32	---	---
Atendidos	373	275	98
Total general	405	275	98

* 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 DE 2016)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Disposición del 25% del fondo	25	12	11
		Retiro de hasta el 95.5% del fondo	24		12
		Problemas con la Devolución de Aportes	31	2	12
2	Cobranza de aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	35	5	10
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	7	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2		6
4	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7	3	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	4	2	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	4		10
5	Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	5	4	12
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	3	3	14
		Disconformidad con el pronunciamiento del la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal.	3		14
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7	3	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	2	12
		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		15
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	6		12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2		8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	1		9
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fondo Complementario de Jubilación Minera	4		10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		13
9	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	13		10
10	Afiliación al SPP	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales	3	1	12
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	3		13
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2		14
11	Otros		67	52	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			275	98	11