

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

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

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2016)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	48	---	---
Atendidos	402	319	83
Total general	450	319	83

* 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 (ENERO - FEBRERO - MARZO 2016)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	9	15	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	13	4	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	10
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	43	12	11
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.	5		8
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	3		8
3	Cobranza de aportes	Problemas relacionados es la gestión sobre la cobranza de aportes	39	7	10
4	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	15	3	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	7	1	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	5	2	14
5	Inversiones del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	31		8
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	12	4	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	3	12
		Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1		13
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	5		13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	1	10
		Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	3		6
8	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	5	2	11
		Problemas relacionados a la demora en el trámite de bono de reconocimiento		3	11
		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.	2		13
9	Transferencia de fondos al exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	11		9
10	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP	4		8
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	1	14
		Problemas relacionados a traspasos, distintos a demora	2		13
11	Otros		87	22	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			319	83	10