

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2015 Al 30/06/2015

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2015)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	70	---	---
Atendidos	364	223	141
Total general	434	223	141

* 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 2015)

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	54	53	9
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	18	3	11
		Problemas relacionados a la acreditación	7	1	11
2	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	12	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	7	3	11
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del BR	1	1	10
3	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	20	7
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BCPM, BCJA y BRC.	3		12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2		8
4	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	9	11	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	8	2	11
5	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	13	4	11
6	Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	10
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	4	2	12
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	4	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	9
8	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	10		11
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4		14
9	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4	5	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		8
10	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el BR, BCPM, BCJA y BRC.	7	3	10
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al BR, BCPM, BCJA y BRC.	1		12
11	Otros		46	8	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			223	141	10

BR: Bono de Reconocimiento
BCPM: Bono Complementario Pensión Mínima
BCJA: Bono Complementario Jubilación Anticipada
BRC: Bono de Reconocimiento Complementario