

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2015 Al 30/09/2015

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2015)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	78	---	---
Atendidos	536	272	264
Total general	614	272	264

* 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 (JUNIO - AGOSTO - SETIEMBRE 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	49	175	9
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	56	8	10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	4	2	11
2	Servicio de Atención al Usuario	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	10	7
		Inadecuada atención al usuario	6	3	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	3	11
3	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	15	9
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	9	2	11
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2	1	13
4	Seguros previsionales - Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	12	10	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	7	4	11
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del BR	1		9
5	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8	8	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	8	1	11
6	Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	6	11
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4	4	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	5		11
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del BR	1		12
8	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	2	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	1	12
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		11
9	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el BR, BCPM, BCJA y BRC	10	1	11
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al BR, BCPM, BCJA y BRC	1		12
10	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	3	1	8
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4		9
11	Otros		55	7	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			272	264	10

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