

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - CUARTO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2015 Al 31/12/2015

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE- NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2015)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	30	---	---
Atendidos	484	366	118
Total general	514	366	118

* 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 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	55	24	10
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	55	12	9
		Problemas relacionados a la acreditación	6		10
2	Servicio de Atención al Usuario	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23	5	5
		Inadecuada atención al usuario	12	4	9
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	6	7	8
3	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	51		9
4	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	15	8	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4	3	12
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	15	9
		Otros motivos	5		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
6	Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	6	11
7	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	9	5	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	7	3	12
8	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	5	1	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4	2	8
9	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	8		10
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2		7
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1	1	6
10	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ)	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	5		9
		Otros motivos	4		12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	9
11	Otros		65	21	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			366	118	10

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