

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP Código: RI Fecha: Del 01/01/2021 Al 31/03/2021

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2021)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	279	---	---
Atendidos	3016	2497	118
Atendidos trimestre anterior **	3360	1024	362
Total general	4295	3521	480

* Los reclamos que se encuentran en trámite cuentan con información del campo "A favor de", cuando pasan al estado atendidos.
 ** Reclamos que fueron reportados con situación "en trámite" en el trimestre anterior.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (ENERO - FEBRERO - MARZO 2021)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días, años)						
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	2889	264	146	14						
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin pensional	75	34	19	16						
		Problemas con la información del estado de cuenta	29	1	9	12						
		Problemas con la acreditación de los aportes	18	2	2	20						
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	16			11						
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	11		3	35						
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	8	4		12						
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	9			11						
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coerciva)	3			7						
		Problemas por rezagos y abonos cruzados	1			6						
2	Atención al Público	Problemas en el pago por defecto o exceso	1			15						
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones y otras condiciones	1			7						
		Fallo del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	41	24	4	9						
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	13	21	8	12						
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	4	2	12						
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	5	1	7						
		Disconformidad con notificaciones dirigidas a terceras personas	1			8						
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	45	28	3	9						
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	13	2	3	9						
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1	2	9						
3	Jubilación Anticipada	Otros problemas en el proceso de afiliación	29	6	3	17						
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	7	5	1	13						
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	4	2	11						
		Otros motivos	6	1	2	15						
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	5	1		12						
		Problemas en el trámite de multifiliación	1		1	33						
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	28	10	5	14						
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	4		2	10						
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3			13						
		Problemas en el pago de pensión	1		1	5						
4	Afilación	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	1	1		15						
		Problemas con el recalcado anual de retro programado o renta temporal	1			5						
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia		1		8						
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos			1	4						
		Problemas en la gestión de cobranza de aportes	39	5	10	16						
		5	Sobrevivencia	Otros problemas en el trámite de BDR	19	3		10				
				Problemas y/o demora en el trámite de BDR	13	2		17				
				Falta de información del BDR	4	2	2	8				
				Demora en los trámites de recursos de impugnación del BDR	1			67				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			15				
Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	15			11	5	8						
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	7					8						
Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	4			1	2	5						
Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	22			11	4	12						
Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	3			1		13						
6	Cobranza	Disconformidad con la modalidad de pensión	1			209						
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos			1	7						
		Desistimiento del trámite de pensión	1			14						
		Inclusión o exclusión de beneficiarios			1	10						
		Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	24	1	9	16						
		7	Bono de Reconocimiento	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	9	9	7	11				
				Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	13	2		9				
				Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1		1	8				
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98				
				Demora de pago de herencia	11	3	3	10				
8	Jubilación (REJA) 29426			Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7				
				Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10				
				Otros motivos	2			21				
				Desafiliación	10	1	1	8				
				Transferencia de Fondos al exterior	4	5	1	9				
		9	Pensión de Invalidez	Problemas con la devolución de aportes	6		2	18				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4		1	12				
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3			5				
				Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1		12				
				Trasposos	2		2	97				
10	Inversiones			Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		2	1	7				
				Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				
				Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5				
				Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1			10				
		11	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9				
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98				
				Herencia	11	3	3	10				
				12	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1		1	8		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
Demora de pago de herencia	11					3	3	10				
13	Herencia					Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7		
						Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10		
						Otros motivos	2			21		
						14	Otros motivos	Desafiliación	10	1	1	8
		Transferencia de Fondos al exterior	4					5	1	9		
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1							98		
		Herencia	11					3	3	10		
		15	Desafiliación	Problemas con la devolución de aportes	6				2	18		
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4				1	12		
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3					5		
Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC				1				12				
16	Transferencia de Fondos al exterior			Trasposos	2				2	97		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico				2	1	7		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				
				17	División de Aportes de Pensionista en otro régimen	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5		
						Jubilación (REJA) 28991	1			5		
		Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1					10				
		18	Evaluación de Invalidez y Previsiones en el SRP			Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
						Herencia	11	3	3	10		
19	Jubilación (REJA) 27617					Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7		
						Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10		
						Otros motivos	2			21		
						20	Brindar información al público (no cliente)	Desafiliación	10	1	1	8
				Transferencia de Fondos al exterior	4			5	1	9		
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1					98		
				Herencia	11			3	3	10		
		21	Brindar información al público (no cliente)	Problemas con la devolución de aportes	6				2	18		
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4				1	12		
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3					5		
Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC				1				12				
22	Trasposos			Trasposos	2				2	97		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico				2	1	7		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				
				23	Jubilación (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5		
						Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1			10		
		24	Evaluación de Invalidez y Previsiones en el SRP			Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
						Herencia	11	3	3	10		
						25	Brindar información al público (no cliente)	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7
Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3								1	10		
Otros motivos	2									21		
26	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE							Desafiliación	10	1	1	8
								Transferencia de Fondos al exterior	4	5	1	9
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1					98		
				Herencia	11			3	3	10		
		27	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Problemas con la devolución de aportes	6				2	18		
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4				1	12		
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3					5		
				Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1		12				
				28	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Trasposos	2		2	97		
						Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico		2	1	7		
Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario							2	2				
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1							31				
29	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5		
						Jubilación (REJA) 28991	1			5		
		Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1					10				
		30	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
						Herencia	11	3	3	10		
				31	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7		
						Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10		
						Otros motivos	2			21		
						32	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Desafiliación	10	1	1	8
Transferencia de Fondos al exterior	4							5	1	9		
Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1									98		
Herencia	11							3	3	10		
33	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Problemas con la devolución de aportes	6						2	18		
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4						1	12		
		Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3							5		
		Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1				12				
		34	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Trasposos	2				2	97		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico				2	1	7		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				
				35	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5		
						Jubilación (REJA) 28991	1			5		
Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1							10				
36	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
						Herencia	11	3	3	10		
		37	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7		
						Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10		
						Otros motivos	2			21		
						38	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Desafiliación	10	1	1	8
				Transferencia de Fondos al exterior	4			5	1	9		
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1					98		
				Herencia	11			3	3	10		
39	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			Problemas con la devolución de aportes	6				2	18		
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4				1	12		
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3					5		
		Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1				12				
		40	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Trasposos	2				2	97		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico				2	1	7		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				
				41	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5		
						Jubilación (REJA) 28991	1			5		
Jubilación Adelantada D.L. N°1990	1							10				
42	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional			1	9		
						Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1			98		
						Herencia	11	3	3	10		
		43	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	6		1	7		
						Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3		1	10		
						Otros motivos	2			21		
						44	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Desafiliación	10	1	1	8
				Transferencia de Fondos al exterior	4			5	1	9		
				Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	1					98		
				Herencia	11			3	3	10		
45	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			Problemas con la devolución de aportes	6				2	18		
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4				1	12		
				Problemas en el proceso por parte de la COMAFP o COMEC	3					5		
		Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC		1				12				
		46	TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	Trasposos	2				2	97		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico				2	1	7		
				Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario			2	2				
				Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			31				