

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2021 A 30/06/2021

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2021)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	500	127	373
Atendidos	1491	1360	623
Atendidos trimestre anterior **	279	210	69
Total general	2770	1578	692

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

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (ABRIL - MAYO - JUNIO 2021)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días, horas)
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	872	524	325	7
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	78	20	16	8
		Problemas con la información del estado de cuenta	60	2	4	8
		Problemas con la acreditación de los aportes	13	2	2	8
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	11		5	5
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	13		1	5
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	11		1	9
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	6	4		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		2	7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones y otras condiciones	1		1	6
2	Atención al Público	Problemas en el pago por defecto o exceso	1			5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	39	14	11	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	27	17	8	6
3	Inversiones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	7	9	7
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	2	2	5
		Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	81	2	11	7
4	Afilación	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	81	2	11	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	17	6	5	8
		Otros problemas en el proceso de afiliación	19	3	3	7
		Problemas en el trámite de multifiliación	7	4	4	12
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	5	7		9
		Otros motivos	4	1	1	7
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor		1	1	12
5	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	28	8	7	11
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	7	1	2	8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	5	1		9
		Problemas en el pago de pensión	2		2	9
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1		1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos		1	1	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			8
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia	1			10
6	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	47	2	12	8
7	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora en el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	24	25	5	9
8	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	17	7	5	8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	4			9
		Problemas en el pago de pensión	2			11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1			11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			10
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			15
9	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	13	2	2	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	9	2	5	7
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1		1	8
		Otros problemas en el trámite de BDR	6		3	5
10	Bono de Reconocimiento	Problemas y/o demora en el trámite de BDR	6	1	1	6
		Falta de información del BDR	6		1	6
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	2			11
		Demora en los trámites de recursos de impugnación del BDR			1	4
		Problemas en el trámite de TFE	13	3	6	6
11	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	10	3	3	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de la solicitud de pensión de jubilación	3	1		9
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	2
12	Herencia	Demora de pago de herencia	11	8	1	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9		1	7
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	3	1		8
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	1	1	9
13	Otros motivos	Otros motivos	2			4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	8	1	2	5
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2		1	7
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1			6
14	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	9	1	4	11
15	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	7	1	3	5
16	Traspasos	Problemas en el proceso de traspaso	6	1	2	47
17	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	4	1	1	6
18	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	2		11
19	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	1		10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de la solicitud de pensión de jubilación		1		9
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	8
20	Evaluación de invalidez y pensionistas en el SPP	Problemas en los procesos por parte del COMAFP y COMEC	2			10
21	Pensión Complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			1	1
22	Pensión Complementaria de Pensión Mínima (PCPM)	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			1	2
23	Jubilación (REJA) 27617	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1578	692	500	7