

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2021 Al 30/09/2021

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE 2021)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	991	---	---
Atendidos	561	205	356
Atendidos mediante gestoría**	500	344	156
<b>Total general</b>	<b>1552</b>	<b>209</b>	<b>992</b>

\*Sin tener en cuenta los acuerdos en trámite con el cliente en el momento de cierre. "A favor del" cuando están el estado atendido.

\*\*Reclamos que fueron reportados con situación "en trámite" en el trimestre anterior.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPOADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE 2021)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días hábiles)
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	160	578	64	8
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin profesional	252	55	8	11
		Problemas con la información del estado de cuenta	22			11
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	13	5	2	12
		Problemas con la acreditación de los aportes	13	1		8
		Cómos cobrados de intereses comisiones gastos y tributos	10			10
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	6	1		10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	1		12
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	4	1		9
		Otros motivos	2			7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones y otras condiciones	1			7
		Problemas por rezagos y abonos cruzados	1			10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	20	63	27	10
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	18	26	4	11
2	Atención al Público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	7	2	12
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	1		11
		Discordancia por notificaciones dirigidas a terceros personas	1		1	12
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	36	27	20	11
3	Subsistencia	Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	11	2	5	11
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	4	1	3	11
		Problemas en el pago de pensión	4	2	1	14
		Discordancia con la pensión y las condiciones en el trámite de subsistencia	3	1	1	17
		Discordancia con la modalidad de pensión	4		1	10
		Desistimiento del trámite de pensión		1		15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones anexas		1		19
		Problemas y/o demoras con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	24	64	19	12
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	32	34	8	9
4	Gastos de Sepelio	Discordancia con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	15	5	2	11
		Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	4			12
		Problemas con el excedente de pensión	1			15
5	Jubilación Anticipada	Otros problemas en el proceso de afiliación	23	5	4	12
		Problemas en el trámite de multifiliación	15	5	3	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	15	7	1	10
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	10	1		13
		Otros motivos	4	1	1	12
6	Afiliación	Problemas y/o demoras en el trámite de denuncia contra el promotor	2		2	10
		Discordancia con la rentabilidad de los aportes	69	3	5	12
7	Inversiones	Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	15	17	3	10
		Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	8	6	1	11
8	Jubilación (REJA) 20426	Discordancia con el rechazo de la solicitud de la solicitud de pensión de jubilación	7	3	2	10
		Problemas en la gestión de cobranza de aportes	42	3	8	11
9	Cobranza	Problemas y/o demoras en el trámite de BDR	16	3	1	9
		Otros problemas en el trámite de BDR	10	3	4	9
		Falta de información del BDR	5			11
10	Bono de Reconocimiento	Discordancia con el pronunciamiento de la CNP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	2			14
		Demora en los trámites de recursos de impugnación del BDR	1			15
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	20	6	6	11
		Discordancia con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	1	2		14
11	Pensión de Invalidez	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1			14
		Problemas con el recálculo anual de Renta Programado o Renta Temporal	1			13
12	Herencia	Demora de pago de herencia	16	15	4	12
		Problemas en el trámite de TFE	26	5	3	11
13	Transferencia de Fondos al Usuario	Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	11	9	2	12
		Discordancia con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2	1		10
14	Jubilación Legal	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		1	12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			14
		Problemas con el recálculo anual de Renta Programado o Renta Temporal	1			16
		Problemas con el excedente de pensión	1			11
15	Otros motivos	Otros motivos	5	3		16
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4		2	17
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	3			13
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2		1	8
16	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	13	2	3	11
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	3	1	10
17	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Genérico	Discordancia con el rechazo de la solicitud de la solicitud de pensión de jubilación	1			18
		Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	1			14
18	Jubilación (REJA) 20991	Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	3	1	8
		Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	1			15
19	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	3	3		9
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	2		10
20	Jubilación (REJA) 27617	Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	2			9
		Discordancia con la suspensión de pago por agotamiento de saldo, no cobro de BDR, falta de dictamen de invalidez, fin del periodo de pensiones preliminares, fin del periodo de pensiones preliminares.			1	6
21	Jubilación de Pensión Mínima	Discordancia con el pronunciamiento de la CNP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1	2	1	15
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1		1	14
22	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Extraordinario	Problemas y/o demoras en el cálculo monto o aporte adicional	2			21
		Problemas en el proceso de traspaso	3			8
23	Traspasos	Demora en el trámite de traspaso	1			7
		Discordancia con el pronunciamiento de la CNP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	3			7
24	Jubilación Acreditada D.L. 1990	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1		13
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2			13
25	Pensión Complementaria para Cobro de Riesgo (PCCR)	Discordancia con el pronunciamiento de la CNP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	2			17
		Demora en la notificación del Dictamen del COMAFF o al COMEC	1		1	3
26	Pensión Complementaria de Pensión Mínima (PCPM)	Discordancia con el pronunciamiento de la CNP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	1			13
		Demora en la notificación del Dictamen del COMAFF o al COMEC	1		1	3
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>2669</b>	<b>994</b>	<b>231</b>	<b>9</b>