

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de junio de 2025

| N°                                    | Producto del reclamo                                                                                                              | Motivo del reclamo                                                                                                                                                                                                                     | Reclamos absueltos   |                     | Tiempo promedio de absolución |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                                       |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                        | A favor de Profuturo | A favor del usuario |                               |
| 1                                     | Afiliación                                                                                                                        | Indebida contratación                                                                                                                                                                                                                  | 1                    | 0                   | 9                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación                                                                                                                                                                         | 3                    | 0                   | 7                             |
| 2                                     | Aportes                                                                                                                           | Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado                                                                                                                                                   | 1                    | 0                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones                                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 11                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados a la acreditación                                                                                                                                                                                               | 15                   | 0                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente                                                                                                                                                                | 2                    | 0                   | 10                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado                                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 10                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente                                                                                                                                                              | 1                    | 0                   | 14                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados                                                                                                                                                                         | 15                   | 0                   | 6                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados a aportes voluntarios                                                                                                                                                                                           | 0                    | 0                   | 0                             |
| 3                                     | Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones                                                                               | Problemas relacionados a aportes voluntarios                                                                                                                                                                                           | 0                    | 0                   | 0                             |
| 4                                     | Atención al público                                                                                                               | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                                                                                                                                         | 3                    | 1                   | 6                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                                                                                                                                                                | 6                    | 0                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios                                                                                                                                                                  | 1                    | 0                   | 15                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia                                                                                                                                                                            | 0                    | 0                   | 0                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Inadecuada atención al usuario                                                                                                                                                                                                         | 3                    | 2                   | 8                             |
| 5                                     | Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias | Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia                                                                                                                                       | 1                    | 1                   | 13                            |
| 6                                     | Bono de Reconocimiento                                                                                                            | Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario. | 5                    | 0                   | 7                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.                                            | 0                    | 0                   | 0                             |
| 7                                     | Cobranza de Aportes                                                                                                               | Problemas relacionados a la cobranza de aportes                                                                                                                                                                                        | 24                   | 0                   | 9                             |
| 8                                     | Desafiliación                                                                                                                     | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación                                                                                                                                                                                 | 9                    | 0                   | 4                             |
| 9                                     | Devolución de Aportes (DAO 29426)                                                                                                 | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP                                                                                                                                                                              | 4                    | 0                   | 9                             |
| 10                                    | Gastos de Sepelio                                                                                                                 | Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio                                                                                                                                                 | 4                    | 1                   | 7                             |
| 11                                    | Herencia                                                                                                                          | Demora en pago de Herencia                                                                                                                                                                                                             | 4                    | 0                   | 6                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Inclusión o Exclusión de beneficiarios                                                                                                                                                                                                 | 5                    | 0                   | 7                             |
| 12                                    | Inversión del Fondo de Pensiones                                                                                                  | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones                                                                                                                                                                          | 2                    | 0                   | 7                             |
| 13                                    | Jubilación Anticipada                                                                                                             | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 12                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos                                                                                                                             | 1                    | 0                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                                                                                                                           | 1                    | 0                   | 3                             |
| 14                                    | Jubilación Legal                                                                                                                  | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                                                                                                                                              | 9                    | 1                   | 10                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la modalidad de pensión                                                                                                                                                                                             | 1                    | 0                   | 9                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión                                                                                                                                                                           | 1                    | 0                   | 7                             |
| 15                                    | Otras operaciones, servicios y/o productos                                                                                        | Otros motivos                                                                                                                                                                                                                          | 3                    | 0                   | 8                             |
| 16                                    | Pensión de Invalidez                                                                                                              | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión                                                                                                                                                                           | 0                    | 0                   | 0                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)                                                          | 5                    | 2                   | 8                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez                                                                                                                                 | 4                    | 1                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC                                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 15                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la modalidad de pensión                                                                                                                                                                                             | 1                    | 0                   | 4                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                                                                                                                           | 1                    | 0                   | 9                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                                                                                                                                              | 1                    | 1                   | 9                             |
| 17                                    | Pensión de Supervivencia                                                                                                          | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                                                                                                                                              | 15                   | 6                   | 10                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión                                                                                                                                                                                   | 5                    | 1                   | 8                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 12                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión                                                                                                                                                                           | 2                    | 0                   | 9                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Inclusión o Exclusión de beneficiarios                                                                                                                                                                                                 | 1                    | 0                   | 5                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                                                                                          | 0                    | 1                   | 14                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia                                                                                                                             | 20                   | 3                   | 9                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)                                                          | 0                    | 1                   | 12                            |
| 18                                    | Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para pensión mínima (PCPM)                    | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación                                                                                                                                | 1                    | 0                   | 13                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                                                                                                                                          | 1                    | 0                   | 15                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos                                                                                                                             | 0                    | 1                   | 15                            |
| 19                                    | Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)                 | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos                                                                                                                             | 1                    | 0                   | 3                             |
|                                       |                                                                                                                                   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación                                                                                                                                | 1                    | 0                   | 11                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                                                                                                                                              | 1                    | 1                   | 11                            |
|                                       |                                                                                                                                   | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión                                                                                                                                                                           | 1                    | 0                   | 5                             |
| 20                                    | Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991                                                      | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                                                                                                                                              | 2                    | 0                   | 6                             |
| 21                                    | Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior                                             | Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior                                                                                                                                                                   | 3                    | 0                   | 8                             |
| Total de reclamos atendidos en el mes |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                        | 197                  | 24                  | 8                             |

Total reclamos del mes junio - 25

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Total reclamos absueltos           | 221 |
| Total reclamos pendientes          | 110 |
| Total reclamos recibidos en el mes | 264 |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Tiempo promedio de absolución | 8 |
|-------------------------------|---|

3 motivos más frecuentes de reclamo

| N° | Motivo del reclamo                                                                                         | Nro |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | Problemas relacionados a la cobranza de aportes                                                            | 24  |
| 2  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia | 23  |
| 3  | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión                                                  | 21  |

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

|             |         |
|-------------|---------|
| Operaciones | 970,285 |
|-------------|---------|

Consideraciones

|   |                                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | No se consideran reclamos reiterativos                                                                                                |
| 2 | Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10 |