

| Producto   | Motivo de Reclamo   | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de atención (días útiles) |
|--|---|-----------------------|---------------------|---|
|  |   | A favor de la empresa | A favor del usuario |   |
| Inversión del Fondo de Pensiones   | Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones.   | 57                    | 1                   | 10.6                                      |
| Servicio de Atención al Usuario  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.                                      | 14                    | 25                  | 11.3                                      |
|  | Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.  | 10                    | 5                   | 11.3                                      |
|  | Demora o incumplimiento de envío de correspondencia.  | 5                     | 3                   | 12.5                                      |
| Aportes del Afiliado al Fondo Privado de Pensiones                           | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU.  | 25                    | 9                   | 10.6                                      |
|  | Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes.   | 28                    | 6                   | 11.9                                      |
| Regímenes de jubilación con garantía estatal - BCJA labores de alto riesgo   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación.       | 30                    | 1                   | 10.9                                      |
| Brindar Información sobre el SPP   | Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios.                               | 16                    | 2                   | 11.9                                      |
| Bono de Reconocimiento   | Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento.   | 9                     | 1                   | 11.8                                      |
| Afiliación al Sistema Privado de Pensiones                                   | Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación.         | 8                     | 1                   | 12.7                                      |
| Pensión de Invalidez   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación.       | 8                     | 0                   | 10.9                                      |
|  | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC.   | 2                     | 1                   | 13.3                                      |
|  | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional.                               | 2                     | 0                   | 13.5                                      |
| Regimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) Ley 29426 | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos. | 7                     | 0                   | 8.7                                       |
|  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación.       | 6                     | 0                   | 11.8                                      |
| Jubilación Legal   | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación.       | 3                     | 2                   | 12.5                                      |
| Otros  |   | 34                    | 12                  | 11.5                                      |
| <b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>                           |   | <b>264</b>            | <b>69</b>           | <b>11.63</b>                              |

| Estado   | Reclamos Recibidos | A favor de la empresa | A favor del usuario |
|--|--------------------|-----------------------|---------------------|
| Atendidos  | 333                | 264                   | 69                  |
| En Trámite   | 84                 | -                     | -                   |
| <b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b> | <b>417</b>         | <b>-</b>              | <b>-</b>            |