AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos recibidos de los usuarios del 01 al 30 de junio 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	1	0	11
		Inadecuada atención al usuario	36	154	4
2	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	29	0	15
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	0	2	15
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	2	1	14
		Problemas Relacionados a devolución aportes Decretos de Urgencia	65	15	7
3	Acreditación y Pagos	Problemas sobre pago por defecto o exceso	0	1	14
		Problemas referidos a información EECC	7	1	14
		Problemas relacionados a la Acreditación	6	1	14
4	Cobranza	Problemas relacionados con cobranza	11	2	13
5	Inversión del fondo de pensiones	Problemas referidos a la Transferencia de Fondos al exterior	7	1	14
6	Afliiación	Error en los datos del usuario registrados en la empresa	3	1	11
7	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	4	0	14
8	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	2	0	2
9	Ben. Bonos	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	0	1	12
10	Ben. Invalidez	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	0	1	8
11	Ben. Sobrevivencia	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	1	0	15
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	15
Total de Reclamos Absueltos en el mes			175	181	7

Total de reclamos atendidos*	356
En trámite (no cerrados durante el periodo)	162
Reiterativos / Reconsideración**	10
Total de Reclamos Recibidos en el mes (atendidos y en trámite)	537

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el día cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos recibidos de los usuarios del 01 al 31 de mayo 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora atención agencias	1	0	1
		Demora/falta envío de estados de cuenta	0	1	14
		Error en los datos del usuario registrados en la empresa	0	2	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario	28	141	1
		Fallas en sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	11	6
2	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	17	0	14
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	15
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	6	0	11
		Problemas Relacionados a devolución aportes Decretos de Urgencia	13	4	3
3	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos	33	1	9
4	Afiliación	Inadecuada atención al usuario	1	16	2
		Error en los datos del usuario registrados en la empresa	7	1	2
		Problemas sobre proceso de incorporación	1	0	14
		Fallas en sistema Informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	0
5	Cobranza	Problemas relacionados con cobranza	15	2	13
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	5	2	14
		Problemas relacionados a la Acreditación	4	1	15
7	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	4	0	14
		Demora en atención solicitud de desafiliación	0	1	14
8	Ben. Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	2	1	11
		Disconformidad rechazo solicitud por requisitos	0	1	15
		Problemas/Demora cálculo y monto pensión	0	1	14
9	Ben. Invalidez	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	4	13
		Problemas/Demora cálculo y monto pensión	0	1	14
10	Ben. Sobrevivencia	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	13
		Problemas afecten a beneficiarios	0	1	12
		Problemas/Demora otorgamiento/reembolso Gasto Sepelio	1	0	12
11	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	0	1	13
		Problemas relacionados a Traspaso	1	0	3
Total de Reclamos Absueltos en el mes			143	197	7

Total de reclamos atendidos*	340
En trámite (no cerrados durante el periodo)	133
Reiterativos / Reconsideración**	18
Total de Reclamos Recibidos en el mes (atendidos y en trámite)	491

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el día cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos recibidos de los usuarios del 01 al 30 de abril 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos	95	0	5
2	Servicio	Inadecuada atención al usuario	3	19	2
		Fallas en sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	8	3
3	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	9	0	9
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	5	1	13
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	2	0	12
		Disconformidad con Cambio de Fondo	1	0	15
4	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	6	4	8
		Problemas relacionados a la Acreditación	1	0	8
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	7	0	11
6	Desincorporaciones	Problemas referidos a la Transferencia de Fondos al exterior	0	2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio	0	1	15
7	Ben. Jubilación	Problemas que afecten a beneficiarios	1	0	15
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	15
8	Ben. Sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio	1	0	15
Total de Reclamos Absueltos en el mes			134	36	6

Total de reclamos atendidos*	170
En trámite (no cerrados durante el periodo)	107
Reiterativos / Reconsideración**	10
Total de Reclamos Recibidos en el mes (atendidos y en trámite)	287

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el día cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos recibidos de los usuarios del 01 al 31 de marzo 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Inadecuada atención al usuario	1	9	1
2	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	5	0	2
		Problemas Relacionados a devolución aportes D.U.	1	0	2
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	1	0	11
		Problema con pago de aportes trabajador independiente	2	0	4
3	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	4	1	10
4	Ben. Sobrevivencia	Problemas que afecten a beneficiarios	2	1	8
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	1	4
5	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	2	0	8
		Error en los datos del usuario	1	1	1
6	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	1	0	10
		Problemas referidos a información EECC	2	0	6
7	Inversión del fondo de prensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos	2	0	4
8	Ben. Jubilación	Problemas / Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	5
9	Desincorporaciones	Demora en atención solicitud de desafiliación	1	0	4
Total de Reclamos Absueltos en el mes			26	14	5

Total de reclamos atendidos*	40
En trámite (no cerrados durante el periodo)	20
Reiterativos / Reconsideración**	0
Total de Reclamos Recibidos en el mes (atendidos y en trámite)	60

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el dia cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 al 29 de febrero 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	1	0	6
		Disconformidad Cambio de Fondo	1	0	10
		Problema con pago de aportes trabajador independiente	2	0	9
2	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	4	0	12
3	Servicio	Inadecuada atención al usuario	0	2	6
		Demora/falta envío de estados de cuenta	1	0	1
4	Ben. Jubilación	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	1	0	3
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	0	1	2
5	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	1	0	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			11	3	7

Total de reclamos atendidos*	14
En trámite (no cerrados durante el periodo)	13
Reiterativos / Reconsideración**	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre (atendidos y en trámite)	27

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el día cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 al 31 de enero 2024

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	4	1	6
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	2	5
		Problema con pago de aportes trabajador independiente	1	0	2
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	1	0	3
2	Ben Jubilación	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	1	0	2
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	2	5
		Disconformidad rechazo solicitud por requisitos	1	0	1
3	Ben. Sobrevivencia	Problemas relacionados al excedente de pensión	1	0	2
		Problemas que afecten a beneficiarios de pension	1	1	7
4	Ben. Invalidez	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	3
5	Traspaso	Problemas relacionados a Traspaso	1	0	1
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			14	7	4

Total de reclamos atendidos*	21
En trámite (no cerrados durante el periodo)	5
Reiterativos / Reconsideración**	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre (atendidos y en trámite)	26

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el día cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	78	0	6
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	4	0	9
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	2	0	1
2	Servicio	Inadecuada atención al usuario	3	3	2
		Demora/falta envío de estados de cuenta	1	15	6
		Otros Motivos	1	2	2
3	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	12	3	5
4	Ben Jubilación	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	3	2	2
		Disconformidad rechazo solicitud por requisitos	1	1	3
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	3	2	2
5	Sobrevivencia	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	3	0	1
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	2	0	3
		Problemas afecten a beneficiarios	2	0	3
6	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	7	0	4
7	Bonos	Demora/Incumplimiento Tramite BDR BCPM BCJA BRC	2	0	4
		Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	2	1	2
		Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1	0	9
8	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	4	0	1
		Problemas referidos a TFE	0	2	3
9	Traspaso	Demora en atención solicitud Traspaso	1	0	1
		Problemas relacionados a Traspaso	2	1	4
10	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	1	0	4
		Problemas referidos a información EECC	0	3	6
11	Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COME	2	0	3
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	0	1	4
12	Otros	Problemas sobre proceso de incorporación	1	0	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			138	36	4

Total de reclamos atendidos*	174
En trámite (no cerrados durante el periodo)	5
Reiterativos / Reconsideración**	5
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre (atendidos y en trámite)	184

* En el total de reclamos atendidos, incluye los reclamos a favor del usuario atendidos en el dia cero.
** El total de reclamos atendidos no incluye los reclamos reiterativos.

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de julio al 31 de setiembre de 2023

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	9	3	3
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	2	1
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	5	1	2
2	Servicio	Inadecuada atención al usuario	5	7	2
		Demora/falta envío de estados de cuenta	2	1	3
3	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	11	1	3
4	Ben Jubilación	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	0	1	1
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	2	2	2
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	2	1
5	Ben Sobrevivencia	Disconformidad rechazo solicitud por requisitos	2	0	2
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	1	3
		Problemas/Demora otorga/reembolso Gasto Sepelio	1	0	3
		Problemas afecten a beneficiarios	2	0	2
6	Acreditacion y Pagos	Problemas sobre pago por defecto o exceso	0	1	3
		Problemas referidos a información EECC	2	0	1
		Problemas relacionados a la Acreditación	2	0	1
7	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	5	0	2
		Problemas sobre proceso de incorporación	3	0	1
8	Afiliación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	1	3
9	Invalidez	Problemas relacionados a Traspaso	0	2	1
10	Otros	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	2	0	0
		Demora en atención solicitud de desafiliación	0	1	1
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			59	26	2

Total de Reclamos Atendidos	85
Total de Reclamos Pendientes	9
Reiterativos / Reconsideración	5
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	99

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de abril al 30 de junio de 2023

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	11	1	3
2	Servicio	Inadecuada atención al usuario	4	7	1
		Problemas por casos denuncia contra promotores	1	0	0
		Otros motivos	4	4	1
3	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	4	0	1
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	1	1
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	1	1	1
4	Ben Sobrevivencia	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	1
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	1	3
		Problemas/Demora otorga/reembolso Gasto Sepelio	2	3	1
		Problemas afecten a beneficiarios	2	0	3
5	Ben Jubilación	Problemas/Demora calculo y monto pensión	0	3	3
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	2	0	2
		Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1	0	1
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	2	0	2
6	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	2	0	3
7	Ben Invalidez	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	0
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	0	7
8	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	1	2	1
9	Bonos	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1	0	2
10	Otros	Problemas relacionados a Traspaso	1	0	1
		Problemas sobre proceso de incorporación	0	1	2
		Demora en atención solicitud de desafiliación	0	1	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			46	25	2

Total de Reclamos Atendidos	71
Total de Reclamos Pendientes	1
Reiterativos / Reconsideración	1
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	73

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de enero al 31 de marzo de 2023

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	8	3	6
2	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	8	2	3
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	5	1	2
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	3	0	1
3	Servicio	Inadecuada atención al usuario	7	3	3
		Demora/falta envío de estados de cuenta	2	0	2
		Otros Motivos	0	1	1
4	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	8	0	2
5	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	3	0	4
6	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	1	2
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	1
7	Ben Invalidez	Problemas/Demora calculo y monto pensión	1	0	7
8	Ben Sobrevivencia	Otros Motivos	1	0	1
		Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	0	1	2
		Problemas sobre pago por defecto o exceso	1	1	6
9	Ben Bonos	Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1	0	9
		Demora/Incumplimiento Tramite BDR BCPM BCJA BRC	1	0	3
10	Otros	Problemas relacionados a Traspaso	0	2	2
		Problemas referidos a información EECC	1	1	6
		Demora en atención solicitud de desafiliación	1	0	0
		Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	0	1	2
		Otros motivos	1	0	1
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			54	17	3

Total de Reclamos Atendidos	71
Total de Reclamos Pendientes	4
Reiterativos / Reconsideración	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	77

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	2	0	2
		Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Otros motivos	3	1	5
2	Aporte	Problemas relacionados a aportes voluntarios	8	1	1
		Problemas relacionados a devolución aportes	20	5	3
		Problema con pago de aportes trabajador dependiente	3	0	1
		Otros Motivos	1	0	9
3	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	4	0	1
4	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	12	1	4
5	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	3	0	1
6	Ben Jubilación	Otros Motivos	5	3	4
7	Ben Invalidez	Otros Motivos	1	0	1
8	Ben Sobrevivencia	Otros Motivos	2	0	5
9	Ben Bonos	Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1	0	1
10	Acreditacion y Pagos	Problemas sobre pago por defecto o exceso	2	1	3
		Problemas relacionados a la Acreditación	1	0	2
		Problemas referidos a información EECC	4	0	1
11	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	4	0	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			77	12	3

Total de Reclamos Absueltos	89
Total de Reclamos Pendientes	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	89

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de julio al 30 de setiembre de 2022

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	3	1	13
		Inadecuada atención al usuario	60	77	10
		Demora atención agencias	1	0	12
		Otros motivos	1	3	3
2	Aporte	Problemas relacionados a aportes voluntarios	22	2	6
		Problemas relacionados a devolución aportes	258	7	8
		Problemas con pago de aportes trabajador dependiente	46	10	7
		Otros motivos	2	0	2
3	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	62	0	5
4	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	33	2	8
5	Traspaso	Demora de atención solicitud Traspaso	5	0	8
		Problemas relacionados a Traspaso	3	0	6
6	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	6	0	10
		Otros Motivos	1	0	11
7	Ben Jubilación	Problemas/Demora calculo y monto pensión	1	0	3
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	1
		Otros Motivos	2	0	3
8	Ben Invalidez	Problemas/Demora calculo y monto pensión	1	0	2
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	2	0	14
9	Ben Sobrevivencia	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	1
		Problemas/Demora calculo y monto de pensión	1	0	1
		Problemas afecten a beneficiario	2	0	4
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	0	12
10	Ben Bonos	Demora/Incumplimiento Tramite BDR BCPM BCJA BRC	1	0	11
		Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1	0	1
11	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	12	1	7
12	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	1	2	9
		Problemas referidos a TFE	1	0	4
13	Otros	Otros Motivos	0	1	11
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			530	106	8

Total de Reclamos Absueltos	636
Total de Reclamos Pendientes	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	638

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de abril al 30 de junio de 2022

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	1	1	5
		Inadecuada atención al usuario	4	29	5
		Demora atención agencias	1	0	5
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	67	1	4
3	Aporte	Problemas relacionados a aportes voluntarios	7	2	10
		Problemas relacionados a devolución aportes	23	15	5
		Problemas con pago de aportes trabajador dependiente	3	0	10
4	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	11	0	10
5	Traspaso	Demora de atención solicitud Traspaso	1	0	4
		Problemas relacionados a Traspaso	3	0	7
6	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	3	0	10
		Otros Motivos	4	2	7
7	Ben Jubilación	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	2	10
		Otros Motivos	3	2	10
8	Ben Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	1	12
9	Ben Bono	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1	0	8
10	Otros	Otros Motivos	4	2	5
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			137	57	7

Total de Reclamos Absueltos	194
Total de Reclamos Pendientes	164
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	358

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de enero al 31 de marzo de 2022

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Inadecuada atención al usuario	1	3	5
		Otros motivos	2		7
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	3		5
3	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	6	1	6
		Problemas relacionados a devolución aportes	4		6
		Otros motivos	2		5
4	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	12		9
5	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	2		6
		Problemas relacionados a la Acreditación	2		6
6	Desincorporaciones	Demora en atención solicitud de desafiliación	1		3
		Problemas referidos a TFE	1		14
7	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	1		3
		Otros motivos	1		6
8	Ben Jubilación	Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1		2
		Otros Motivos		2	2
9	Ben Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		3
10	Ben Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	2		5
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	2		8
		Otros motivos	1		1
11	Ben Bono	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1		10
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			46	6	6

Total de Reclamos Absueltos	52
Total de Reclamos Pendientes	6
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	58

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta		1	2
		Inadecuada atención al usuario	1	2	3
		Otros motivos	3	1	4
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	9		8
3	Aportes	Problemas con pago de aportes trab. dependiente	2		9
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	13	2	13
		Problemas relacionados a devolución aportes	21	2	11
		Otros motivos	1		3
4	Traspaso	Problemas relacionados a Traspaso		1	1
5	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación		1	6
		Problemas sobre pago por defecto o exceso		1	13
6	Ben Bonos	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC		1	15
		Otros problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	2	1	11
7	Ben Jubilación	Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1		1
		Otros motivos	4	4	8
8	Ben Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	2		2
		Otros motivos		1	5
9	Ben Invalidez	Otros motivos	1		13
10	Cobranza	Problemas sobre cobranza aportes	12		8
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			72	18	7

Total de Reclamos Absueltos	90
Total de Reclamos Pendientes	3
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	93

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de julio al 30 de setiembre de 2021

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio d Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	1		3
		Inadecuada atención al usuario	2	4	8
		Otros motivos	7	3	3
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	38		4
3	Afiliación	Problemas referidos a multiafiliación	1		5
		Problemas sobre proceso de incorporación	3		5
		Otros motivos		1	4
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	7		4
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	44	3	4
		Problemas relacionados a devolución aportes	184	7	4
		Otros Motivos	7	3	4
5	Traspaso	Problemas relacionados a Traspaso	3		5
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	4		2
7	Ben. Bono	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	2		5
8	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		4
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	1		4
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión		1	5
		Disconformidad rechazo solicitud x requisitos		2	8
9	Ben Sobrevivencia	Otros motivos	2		3
10	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	9	1	4
11	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	1	2	8
		Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	1		7
12	Otros	Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	3	3	37
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			321	30	4

Total de Reclamos Absueltos	351
Total de Reclamos Pendientes	24
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	375

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de abril al 30 de junio de 2021

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	12		6
		Inadecuada atención al usuario	2	2	7
		Otros motivos	14	4	8
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	49		6
3	Afiliación	Problemas referidos a multiafiliación	5		7
		Problemas sobre proceso de incorporación	1		10
		Otros motivos	16		7
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	5		12
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	15	5	6
		Problemas relacionados a devolución aportes	260	6	6
		Otros Motivos	9		6
5	Traspaso	Demora en atención solicitud Traspaso	11		7
		Problemas relacionados a Traspaso	4		6
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	4		6
		Problemas relacionados a la Acreditación	2		5
7	Ben. Bono	Demora/Incumplimiento Tramite BDR BCPM BCJA BRC	2		8
		Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	3		5
8	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		10
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	2		4
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1		8
		Otros Motivos	4		6
9	Ben Invalidez	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	2		2
10	Ben Sobrevivencia	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	3		6
11	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	13	2	6
12	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	3		3
		Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	2		6
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			445	19	7

Total de Reclamos Absueltos	464
Total de Reclamos Pendientes	48
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	512

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de enero al 31 de marzo de 2021

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	5	1	4
		Inadecuada atención al usuario	1	5	4
		Otros motivos	10	4	5
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	15		3
3	Afiliación	Problemas referidos a multiafiliación	1		11
		Problemas sobre proceso de incorporación	12		4
		Otros motivos	7		5
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	1		2
		Problema con pago de aportes trab.independiente		2	10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	33	7	4
		Problemas relacionados a devolución aportes	150	38	4
5	Traspaso	Demora en atención solicitud Traspaso	2		9
		Problemas relacionados a Traspaso	1		8
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	3		5
		Problemas relacionados a la Acreditación	3		3
7	Ben. Bono	Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1		3
8	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		1
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	3	1	7
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1		4
		Otros motivos	2	1	6
9	Ben Sobrevivencia	Problemas afecten a beneficiarios	2		9
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	1		12
		Otros Motivos	4		6
10	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	4		6
11	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE		1	5
12	Otros	Otros Motivos	8		5
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			271	60	6

Total de Reclamos Absueltos	331
Total de Reclamos Pendientes	15
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	346

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	1		6
		Inadecuada atención al usuario		1	7
		Otros motivos	3	3	6
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	9		9
3	Afiliación	Problemas referidos a multiafiliación	4		4
		Problemas sobre proceso de incorporación	7		7
		Otros motivos	3		3
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	2		2
		Problema con pago de aportes trab.independiente	1		13
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	1	4
		Problemas relacionados a devolución aportes	153	23	8
5	Traspaso	Demora en atención solicitud Traspaso	1	1	2
		Problemas relacionados a Traspaso	3	1	4
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	15		15
		Problemas relacionados a la Acreditación	9		9
7	Ben Invalidez	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		14
		Problemas/Demora calculo y monto pensión		1	14
		Otros Motivos	1	1	2
8	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		12
		Otros motivos	2	1	3
9	Ben Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		7
		Otros motivos	6		6
10	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	7		7
11	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	1		12
		Demora en atención solicitud de desafiliación	1		12
		Problemas referidos a TFE	1		13
12	Otros	Otros motivos	10		10
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			246	33	9

Total de Reclamos Absueltos	279
Total de Reclamos Pendientes	41
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	320

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Julio al 30 de Setiembre del 2020

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	4		14
		Inadecuada atención al usuario	5	2	13
		Otros motivos	5	1	10
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	16	1	10
3	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	14		8
		Otros motivos	6	3	10
4	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	12	1	5
		Problemas relacionados a devolución aportes	345	12	11
		Otros motivos	8	1	6
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	8		8
6	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso		1	10
		Problemas relacionados a Traspaso	1	1	9
7	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	1		2
		Problemas sobre pago por defecto o exceso		1	8
		Problemas referidos a información EECC	7		15
8	Ben Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		12
		Otros motivos	1	1	11
9	Ben Jubilación	Otros motivos	2		2
10	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	2		6
		Demora atención solicitud de nulidad afiliación	2		4
		Demora en atención solicitud de desafiliación	1		14
11	Ben Bonos	Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	1		1
12	Otros	Otros motivos	1		5
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			443	25	8

Total de Reclamos Absueltos	468
Total de Reclamos Pendientes	26
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	494

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Abril al 30 de Junio del 2020

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	1	3	2
		Inadecuada atención al usuario		2	2
		Otros motivos	1	5	1
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	239	3	2
3	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	4		5
		Problemas referidos a multiafiliación	1		8
		Otros motivos	6	6	2
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	9		2
		Problema con pago de aportes trab.independiente	1		2
		Problemas relacionados a aportes voluntarios		1	2
		Problemas relacionados a devolución aportes	102	234	2
5	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	3		2
		Problemas relacionados a Traspaso	4	1	5
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	4	3	2
		Problemas relacionados a la Acreditación	8		3
		Problemas sobre pago por defecto o exceso	1		2
7	Otros	Otros motivos	35	4	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			419	262	2

Total de Reclamos Absueltos	681
Total de Reclamos Pendientes	2239
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	2920

AFP HABITAT
Afiliados a una vida mejor

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2020

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	10	3	4
		Inadecuada atención al usuario	3	6	7
		Otros motivos	1	4	7
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	128	2	2
3	Afiliación	Problemas sobre proceso de incorporación	8		5
		Otros motivos	2		2
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	3		5
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		6
		Problemas relacionados a devolución aportes	3		7
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	9		5
6	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	1		5
		Problemas relacionados a Traspaso	1	1	5
7	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		7
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1		7
		Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1		7
		Otros motivos	2		7
8	Ben Sobrevivencia	Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1		7
		Otros motivos	1		1
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			179	16	5

Total de Reclamos Absueltos	195
Total de Reclamos Pendientes	9
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	204