

Lineamientos Política de Servicios

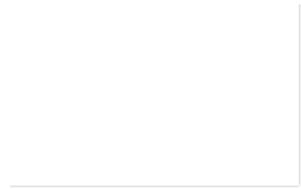
2025

Cuprum_{afp}

Una compañía  Principal®

Índice de contenidos

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Sitio Web Privado.....	3
5.	Manejo de versiones.	4
6.	Control del documento.	4



1. Introducción

Es importante establecer la forma integral en la que se abordarán a nivel compañía todos los aspectos que involucran el servicio que entregamos a clientes. Nuestros clientes constituyen parte central de la estrategia de la compañía por lo que uno de nuestros pilares culturales establecidos es el estar “Centrados en el Cliente”.

2. Objetivo

En la Política de Servicios se definirán los lineamientos generales del servicio que AFP Cuprum otorga a sus clientes, entendiéndose por ellos a nuestros afiliados, beneficiarios, clientes de productos voluntarios y empleadores. Este servicio está basado en brindarles la más completa, oportuna y transparente información de la que se disponga, velando en lo posible por la mayor personalización que podamos otorgar. Para entregar dicho servicio se privilegiará el uso de herramientas digitales de asesoría y de distintos medios de comunicación remota, de manera que quede a elección del cliente el canal por el cual se quiera atender, adaptando nuestros procesos internos para poder cumplir con ese importante propósito. No obstante lo anterior, para aquellos clientes que opten por la atención presencial, también les entregaremos la mejor experiencia, intentando introducirlos en el mundo remoto y de auto gestión con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

De esta forma nuestro objetivo es lograr que nuestros clientes tengan información integral y personalizada, de acuerdo a las diferentes realidades de cada uno, con el propósito que puedan tomar las mejores decisiones previsionales.

3. Alcance

Esta política aplica a todos los trabajadores de la compañía, incluyendo a aquellas áreas que no están en contacto directo con clientes.

4. Sitio Web Privado

La capacidad máxima de ingresos al sitio es 100 visitas por minuto, y se listan a continuación los flujos críticos transaccionales que se pueden realizar a través del sitio web privado:

- Giros APV
- Giros CAV
- Cambios de Fondos
- Distribución de Fondos

- Depósitos APV
- Depósitos CAV

5. Manejo de versiones.

Versión	Fecha Vigencia	Fecha última Actualización	Modificaciones
V1.0	04/09/2025	04/09/2025	Creación de los lineamientos de la Política de Servicios.

6. Control del documento.

Elaborado por	<i>Iván Cabrera - Digital Services Assistant Director AFP.</i>
Revisado por	Comité de Riesgo y Auditoría.