

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/01/2022

al 31/03/2022

| N° | Operación, Servicio o Producto (1) | Motivo de Reclamo (2) | Reclamos Absueltos | | Tiempo promedio de Absolución (en días calendario) |
|--|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | |
| 1 | 61 | 51 | 14 | 344 | 18 |
| 2 | 61 | 36 | 32 | 65 | 18 |
| 3 | 61 | 12 | 16 | 24 | 18 |
| 4 | 61 | 99 | 17 | 7 | 20 |
| 5 | 60 | 36 | 60 | 214 | 7 |
| 6 | 60 | 12 | 50 | 58 | 7 |
| 7 | 60 | 51 | 17 | 6 | 8 |
| 8 | 60 | 99 | 9 | 1 | 16 |
| 9 | 48 | 12 | 10 | 29 | 19 |
| 10 | 48 | 65 | 33 | 0 | 19 |
| 11 | 48 | 51 | 3 | 27 | 18 |
| 12 | 48 | 99 | 9 | 2 | 13 |
| 13 | 63 | 51 | 1 | 5 | 17 |
| 14 | 63 | 62 | 2 | 0 | 14 |
| 15 | 63 | 36 | 1 | 0 | 19 |
| 16 | 63 | 99 | 0 | 1 | 12 |
| 17 | 68 | 65 | 2 | 0 | 23 |
| 18 | 68 | 51 | 0 | 1 | 16 |
| 19 | 66 | 12 | 0 | 1 | 20 |
| TOTAL GENERAL | | | 276 | 785 | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 1,134 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | | | 388,290 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION | | | | | 16 |

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo

| Código | Operación, Servicio o producto |
|--------|--------------------------------|
| 60 | Misceláneos |
| 61 | Accidentes Personales |
| 48 | Robo y Asalto |
| 63 | Asistencia Médica |
| 68 | Desgravamen |
| 66 | Vida Grupo Particular |

| Código | Motivo |
|--------|---|
| 36 | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado |
| 51 | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros |
| 12 | Contratación o cargo indebido de seguros. |
| 65 | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura |
| 62 | Rechazo en la atención del siniestro |
| 99 | Otros Motivos |