

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/04/2021

al 30/06/2021

| N° | Operación, Servicio o Producto (1) | Motivo de Reclamo (2) | Reclamos Absueltos | | Tiempo promedio de Absolución |
|---|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | |
| 1 | 60 | 12 | 62 | 90 | 5 |
| 2 | 60 | 36 | 35 | 90 | 5 |
| 3 | 60 | 51 | 14 | 7 | 6 |
| 4 | 61 | 51 | 8 | 70 | 8 |
| 5 | 61 | 36 | 18 | 34 | 8 |
| 6 | 61 | 12 | 25 | 5 | 9 |
| 7 | 48 | 51 | 4 | 44 | 9 |
| 8 | 48 | 12 | 19 | 19 | 9 |
| 9 | 48 | 36 | 1 | 5 | 11 |
| 10 | 48 | 65 | 6 | 0 | 8 |
| 11 | 63 | 51 | 0 | 10 | 9 |
| 12 | 55 | 36 | 1 | 0 | 7 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 629 | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 625342 | | |

(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 |
| 55 | Cauciones (Fianzas) |

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