

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2021

al 31/12/2021

| 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 | 36 | 65 | 260 | 6 |
| 2 | 60 | 12 | 38 | 70 | 6 |
| 3 | 60 | 51 | 9 | 2 | 5 |
| 4 | 61 | 51 | 8 | 226 | 12 |
| 5 | 61 | 36 | 25 | 52 | 12 |
| 6 | 61 | 12 | 19 | 17 | 12 |
| 7 | 48 | 51 | 1 | 47 | 12 |
| 8 | 48 | 12 | 11 | 15 | 12 |
| 9 | 48 | 65 | 23 | 1 | 13 |
| 10 | 63 | 51 | 0 | 6 | 12 |
| 11 | 63 | 36 | 1 | 1 | 17 |
| 12 | 63 | 65 | 2 | 0 | 12 |
| 13 | 68 | 65 | 3 | 0 | 11 |
| 14 | 68 | 12 | 1 | 0 | 14 |
| 15 | 65 | 12 | 0 | 1 | 11 |
| 16 | 53 | 12 | 0 | 1 | 13 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 967 | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 535633 | | |

(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 |
| 53 | Domiciliario |
| 65 | Vida Individual |

| 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 |