

| Periodo del 01/01/2022 al 31/03/2022 | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| N° | Operación Servicio o Producto | Motivo de Reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de Absolución |
| | | | Total A favor de la empresa | Total A favor del Usuario | |
| 1 | Vida Individual | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 2 | | 8 |
| 2 | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda). | 4 | | 12 |
| 3 | | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 9 |
| 4 | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | 3 | 5 |
| 5 | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 1 | 13 |
| 6 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 8 | 4 | 11 |
| 7 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 19 | 30 | 8 |
| 8 | | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | | 10 |
| 9 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 5 | 1 | 14 |
| 10 | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 1 | 14 |
| 11 | | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | | 1 | 21 |
| 12 | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 3 | 6 | 10 |
| 13 | | Errores en la cobranza de primas | 4 | 6 | 7 |
| 14 | | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | 1 | 18 |
| 15 | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | 1 | 9 |
| 16 | Vehículos | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 2 | 14 |
| 17 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 3 | 2 | 14 |
| 18 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 12 | 14 | 9 |
| 19 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 4 | | 8 |
| 20 | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 3 |
| 21 | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 2 | | 16 |
| 22 | | Errores en la cobranza de primas | 5 | 3 | 10 |
| 23 | SOAT | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | | 1 | 4 |
| 24 | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 3 | 8 |
| 25 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 4 |
| 26 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 12 | 10 | 6 |
| 27 | | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | | 1 | 4 |
| 28 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 7 | | 6 |
| 29 | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 2 |
| 30 | | Errores en la cobranza de primas | 1 | | 0 |
| 31 | Accidentes personales | Contratación o cargo indebido de seguros | | 2 | 10 |
| 32 | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | | 3 |
| 33 | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 1 | 8 |
| 34 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 6 |
| 35 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 6 | 6 | 10 |
| 36 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 3 | | 15 |
| 37 | | Demora en el pago de la indemnización | | 2 | 7 |
| 38 | | Demora en el reembolso de gastos | 1 | 1 | 20 |
| 39 | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | | 4 |
| 40 | | Errores en la cobranza de primas | 1 | 1 | 16 |
| 41 | Renta de jubilados | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 4 |
| 42 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 3 | | 3 |
| 43 | | Problemas y/o otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora. | 3 | | 9 |
| 44 | Seguros previsionales - Invalidez | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 3 | | 5 |
| 45 | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | | 4 |
| 46 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 1 | 14 |
| 47 | Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito) | Contratación o cargo indebido de seguros | | 2 | 11 |
| 48 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | | 12 |
| 49 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 15 |
| 50 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | | 1 | 4 |
| 51 | Seguro complementario de trabajo de riesgo | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 2 | | 12 |
| 52 | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 9 |
| 53 | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | | 7 |
| 54 | Renta particular (vitalicia) | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 7 |
| 55 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | | 7 |
| 56 | Seguros previsionales - Supervivencia | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | | 1 |
| 57 | | Problemas y/o otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora. | 2 | | 15 |
| 58 | Vida Ley trabajadores | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 4 |
| 59 | Desgravamen | Contratación o cargo indebido de seguros | | 1 | 8 |
| 60 | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 18 |
| 61 | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | | 2 | 21 |
| | | | 142 | 113 | 9 |
| Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre | | | 255 | | |
| Total de Operaciones | | | 211,151 | | |