

|                                                                                   |                            |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>REPORTE DE RECLAMOS</b> | Versión: 1.0<br>Fecha: 13/10/2025 |
| Setiembre 2025                                                                    | Estadísticas               | Pág. 1/1                          |

## Reporte de Reclamos

| Operación,<br>Servicio o<br>Producto                | Motivo de Reclamo                                                                                                               | Resueltos en el trimestre |                        |                   | Tiempo<br>promedio de<br>atención |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
|                                                     |                                                                                                                                 | A favor de la<br>empresa  | A favor del<br>usuario | Total<br>reclamos |                                   |
| Accidentes<br>personales                            | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                                    | 1                         | 0                      | 1                 | 6                                 |
| Microseguros                                        | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 0                         | 1                      | 1                 | 1                                 |
| Microseguros                                        | Errores en la cobranza de primas                                                                                                | 0                         | 1                      | 1                 | 2                                 |
| Robo y asalto                                       | Inadecuada atención al usuario                                                                                                  | 0                         | 1                      | 1                 | 1                                 |
| Robo y asalto                                       | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado                                                                | 3                         | 0                      | 3                 | 8                                 |
| Desgravamen                                         | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora                                                   | 1                         | 0                      | 1                 | 8                                 |
| Renta particular<br>(vitalicia)                     | Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato                                      | 1                         | 0                      | 1                 | 11                                |
|                                                     |                                                                                                                                 | 6                         | 3                      | 9                 |                                   |
| <b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b> |                                                                                                                                 | 5                         |                        |                   |                                   |