

**FEDECREDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**  
**RESUMEN ESTADÍSTICO SOBRE EL TIPO Y MOTIVO DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES RECIBIDAS DURANTE EL**  
**TRIMESTRE ANTERIOR**

| Código | Detalle de Motivos de Denuncias o Inconformidades                    | Número de casos | Casos en proceso | Casos Finalizados | Tiempo máximo para la resolución(Días) |
|--------|--|-----------------|------------------|-------------------|--|
| 1      | Problemas con cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 2      | Problemas referidos a reclamos presentados                           | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 3      | Falta de información sobre el seguro contratado                      | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 4      | Tiempo de pago de la indemnización                                   | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 5      | Rechazo por siniestro no cubierto                                    | 1               | 0                | 1                 | 54                                     |
| 6      | Inconformidad con el monto de la indemnización                       | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 7      | Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros            | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 8      | Inconformidad con la cesión de beneficios                            | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 9      | Cancelación de la póliza de seguros                                  | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 10     | Rechazo por omisiones o declaraciones falsas                         | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 11     | Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro                | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 12     | No entrega de póliza de seguros                                      | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 13     | No entrega de endoso o anexo solicitado                              | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 14     | Inconformidad con el monto de la prima                               | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 15     | Inconformidad con el deducible o franquicia                          | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 16     | No recibió certificado de seguro                                     | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |
| 17     | Relacionadas al actuar del intermediario                             | 0               | 0                | 0                 | 0                                      |

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 18 | Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Relacionadas a cobros                               | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | Relacionadas a red de proveedores                   | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | Reconsideraciones presentadas                       | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | Otros motivos                                       | 0 | 0 | 0 | 0 |