



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del

1/10/2023

al

31/12/2023

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	61	51	37	191	14
2	61	36	122	53	15
3	61	12	49	36	15
4	61	99	25	11	14
5	60	12	67	71	7
6	60	36	33	105	7
7	60	51	11	13	9
8	60	99	14	0	11
9	48	65	32	0	14
10	48	12	11	14	13
11	48	62	17	3	15
13	48	99	26	16	14
14	66	51	1	1	12
15	66	12	0	1	19
16	66	36	1	0	14
17	66	99	1	0	15
18	63	51	0	3	13
19	63	48	1	0	15
20	65	12	0	1	15
21	65	51	0	1	15
<b>TOTAL GENERAL</b>			448	520	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					805
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					360,597
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>					13

(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
61	Accidentes Personales
60	Misceláneos
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
65	Vida Individual
66	Vida Grupo Particular

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.
99	Otros Motivos
65	Incumplimiento del plazo para la atención de cobertura
62	Rechazo en la atención del siniestro
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros