



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

| | | | | |
|----------|------|------------|-----|------------|
| Periodo: | Del: | 01/07/2024 | Al: | 31/07/2024 |
|----------|------|------------|-----|------------|

| 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 | 48 | 12 | 15 | 10 | 9 |
| 2 | 48 | 36 | 0 | 2 | 7 |
| 3 | 48 | 99 | 2 | 4 | 9 |
| 4 | 60 | 12 | 48 | 65 | 8 |
| 5 | 60 | 36 | 7 | 21 | 10 |
| 6 | 60 | 99 | 6 | 6 | 8 |
| 7 | 61 | 12 | 25 | 30 | 9 |
| 8 | 61 | 36 | 19 | 27 | 9 |
| 9 | 61 | 99 | 4 | 15 | 9 |
| 10 | 66 | 12 | 0 | 9 | 16 |
| | | | 126 | 189 | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES | | | | 251 | |
| NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA | | | | 125979 | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN | | | | 10 | |

(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 |
|--------|--------------------------------|
| 48 | Robo y asalto |
| 60 | Misceláneos |
| 61 | Accidentes personales |
| 63 | Asistencia Médica |
| 66 | Vida grupo particular |

| Código | Motivo de Reclamo |
|--------|--|
| 12 | Contratación o cargo indebido de seguros. |
| 36 | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado |
| 49 | Errores en la cobranza de primas |
| 99 | Otros motivos |