

CHUBB®

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del: 01/04/2024 Al: 30/04/2024

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	8
2	48	49	4	16	10
3	48	99	8	0	14
4	60	12	31	27	8
5	60	36	18	9	9
6	60	49	6	18	8
7	60	99	3	0	14
8	61	12	32	26	10
9	61	36	31	16	12
10	61	49	22	76	9
11	61	99	5	0	12
12	66	12	0	9	11
13	66	36	1	0	14
14	66	49	0	2	8
			176	209	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					366
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					111631
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					11

(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
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