



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

| | Periodo: | Del: | 01/12/2024 | Al: | 31/12/2024 |
|--|---|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| | | | Reclamos Absueltos | | |
| N° | Operación, Servicio o Producto (1) | Motivo de Reclamo (2) | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | Tiempo Promedio de Absolución |
| 1 | 48 | 12 | 10 | 2 | 9 |
| 2 | 48 | 36 | 2 | 1 | 8 |
| 3 | 48 | 99 | 3 | 4 | 11 |
| 4 | 60 | 12 | 26 | 60 | 7 |
| 5 | 60 | 36 | 3 | 19 | 7 |
| 6 | 60 | 99 | 4 | 8 | 7 |
| 7 | 61 | 12 | 2 | 9 | 7 |
| 8 | 61 | 36 | 15 | 18 | 7 |
| 9 | 61 | 99 | 8 | 18 | 10 |
| 10 | 63 | 99 | 0 | 1 | 12 |
| 11 | 66 | 12 | 0 | 3 | 9 |
| 12 | 66 | 36 | 0 | 1 | 15 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES | | | | 197 | |
| NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA | | | | 135,247 | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN | | | | 9 | |

(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 |
| 68 | Desgravamen |

| 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 |