



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

| 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                    | 4                     | 5                   | 8                             |
| 2  | 48                                 | 36                    | 1                     | 2                   | 10                            |
| 3  | 48                                 | 51                    | 2                     | 2                   | 10                            |
| 4  | 48                                 | 99                    | 4                     | 1                   | 8                             |
| 5  | 60                                 | 12                    | 26                    | 25                  | 7                             |
| 6  | 60                                 | 36                    | 20                    | 18                  | 7                             |
| 7  | 60                                 | 51                    | 3                     | 6                   | 7                             |
| 8  | 60                                 | 99                    | 2                     | 1                   | 8                             |
| 9  | 61                                 | 12                    | 23                    | 14                  | 9                             |
| 10   | 61                                 | 36                    | 28                    | 27                  | 9                             |
| 11   | 61                                 | 51                    | 22                    | 40                  | 8                             |
| 12   | 61                                 | 99                    | 4                     | 4                   | 9                             |
| 13   | 63                                 | 12                    | 1                     | 0                   | 14                            |
| 14   | 63                                 | 36                    | 2                     | 1                   | 11                            |
| 15   | 66                                 | 12                    | 0                     | 3                   | 13                            |
| 16   | 66                                 | 51                    | 0                     | 2                   | 12                            |
|  |                                    |                       | <b>142</b>            | <b>151</b>          |                               |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>     |                                    |                       |                       |                     | <b>363</b>                    |
| <b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA</b> |                                    |                       |                       |                     | <b>125,379</b>                |
| <b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>               |                                    |                       |                       |                     | <b>9</b>                      |

(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 |
| 51     | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros          |
| 99     | Otros motivos  |