



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:		Del:	01/02/2025	Al:	28/02/2025
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	16	8	10
2	48	36	1	2	6
3	48	49	2	1	7
4	48	99	4	2	11
5	53	49	0	1	11
6	60	12	32	57	8
7	60	36	2	5	8
8	60	49	2	12	8
9	60	99	4	0	11
10	61	12	16	7	7
11	61	36	20	16	10
12	61	49	6	17	10
13	61	99	2	0	13
14	63	36	1	0	13
15	66	12	0	5	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				194	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				103,481	
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
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