



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/07/2025	Al:	31/07/2025
			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	2	8	9
2	48	99	2	1	12
3	60	12	23	27	9
4	60	36	1	24	8
5	60	99	3	5	8
6	61	12	7	4	7
7	61	36	17	11	9
8	63	99	0	1	10
9	65	99	1	0	15
10	61	99	4	5	11
11	66	12	1	3	11
12	66	36	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					159
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					101414
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