



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/06/2025	Al:	30/06/2025
			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	4	10	9
2	48	99	8	7	12
3	60	12	18	30	7
4	60	36	2	24	8
5	60	99	5	3	12
6	61	12	3	7	11
7	61	36	12	12	10
8	65	48	1	0	14
9	66	12	2	2	13
10	66	36	0	0	1
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					172
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					151114
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
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