



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/05/2025	Al:	31/05/2025
			Reclamos Absueltos		
Nº	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	8	7	9
2	48	99	5	8	12
3	60	12	34	24	8
4	60	36	6	9	8
5	60	99	4	5	8
6	61	12	6	7	11
7	61	36	8	3	7
8	61	99	4	9	12
9	66	12	1	6	10
10	66	36	1	1	15
11	66	99	0	1	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					186
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					116803
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