



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/08/2025	Al:	31/08/2025
			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	9	5	9
2	48	99	2	2	9
3	60	12	22	12	6
4	60	36	6	9	6
5	60	99	5	4	7
6	61	12	4	10	12
7	61	36	12	10	11
8	61	99	2	10	10
9	63	99	1	0	11
10	66	12	0	1	12
11	66	36	2	0	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					133
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					166005
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