



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:		Del:	01/01/2025	Al:	31/01/2025
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	5	3	8
2	48	99	6	4	13
3	60	12	27	58	7
4	60	36	6	15	7
5	60	99	3	9	8
6	61	12	9	6	11
7	61	36	16	12	11
8	61	99	10	17	11
9	63	12	1	0	6
10	63	99	0	1	12
11	66	12	0	8	12
12	66	36	1	0	19
13	66	99	0	1	17
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				265	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				116,094	
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN				9	

(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