



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/08/2024	Al:	31/08/2024
----------	------	------------	-----	------------

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	16	5	10
2	48	99	7	7	10
3	60	12	42	65	8
4	60	36	11	20	9
5	60	99	4	12	8
6	61	12	10	6	11
7	61	36	13	11	10
8	61	99	7	11	10
9	66	12	1	2	15
10	66	99	0	1	18
			111	140	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				242	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				110754	
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

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