



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/03/2025	Al:	31/03/2025
			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	14	2	7
2	48	36	2	2	6
3	48	99	8	3	10
4	60	12	27	46	5
5	60	36	6	8	5
6	60	99	9	7	8
7	61	12	7	11	7
8	61	36	11	8	7
9	61	99	5	7	10
10	63	36	2	0	13
11	66	12	1	9	10
12	66	36	1	0	3
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				194	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				112,057	
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