



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/05/2024	Al:	31/05/2024
----------	------	------------	-----	------------

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	11	6	10
2	48	49	0	4	8
3	48	99	3	0	10
5	60	12	36	25	11
6	60	36	8	13	10
7	60	49	6	16	15
8	60	99	3	0	13
10	61	12	29	20	9
11	61	36	17	12	9
12	61	49	19	64	11
13	61	99	4	1	12
17	63	99	1	0	19
18	66	12	0	3	23
19	66	49	1	4	13
			138	168	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>					342
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA</b>					115488
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>					13

(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