



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/11/2024	Al:	30/11/2024
----------	------	------------	-----	------------

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	14	6	8
2	48	99	2	4	12
3	60	12	24	36	5
4	60	36	5	11	6
5	60	99	5	10	8
6	61	12	1	7	7
7	61	36	9	10	6
8	61	99	5	6	11
9	66	12	0	2	13
10	66	36	0	2	11
11	68	12	0	1	13
			65	95	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				208	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				118,183	
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