



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:		Del:		01/10/2024		Al:		31/10/2024	
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	10	5	11				
2	48	99	3	1	10				
3	60	12	28	54	9				
4	60	36	5	27	8				
5	60	99	9	19	9				
6	61	12	41	67	9				
7	61	36	4	16	10				
8	61	99	8	10	10				
9	66	12	0	2	14				
11	68	36	1	0	5				
			109	201					
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				235					
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				124,666					
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