



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/09/2024	Al:	30/09/2024
----------	------	------------	-----	------------

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	13	2	7
2	48	36	4	0	8
3	48	99	3	4	10
4	60	12	36	62	7
5	60	36	8	21	7
6	60	99	8	11	8
7	61	12	4	5	6
8	61	36	15	19	7
9	61	99	6	8	9
10	66	12	0	2	14
11	68	99	1	0	5
			98	134	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				265	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				116,754	
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN				8	

(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