



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/04/2026	Al:	30/04/2026
----------	------	------------	-----	------------

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	3	2	7
2	48	49	2	5	12
3	48	99	7	2	10
4	60	12	11	29	7
5	60	49	0	1	3
6	60	99	1	0	8
7	61	12	1	9	10
8	61	49	1	3	7
9	61	99	1	1	11
10	63	12	1	0	12
11	66	12	0	1	3
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>					89
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA</b>					148450
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>					10

(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