



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/01/2026	Al:	31/01/2026
--	----------	------	------------	-----	------------

Nº	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	49	3	4	9
	48	99	3	2	8
2	60	12	9	15	5
3	60	49	1	6	6
	60	99	5	2	6
4	61	12	5	2	10
5	61	49	4	10	8
	61	99	5	2	8
	63	99	1	0	4
6	66	12	0	2	14
7	66	49	0	2	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					
90					
105564					
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