



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/02/2026	Al:	28/02/2026
--	----------	------	------------	-----	------------

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	6	1	6
2	48	99	2	1	11
3	60	12	18	18	6
4	60	36	2	3	5
5	60	99	1	1	12
6	61	12	2	1	5
7	61	36	4	1	5
8	61	99	1	4	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					84
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					132083
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