



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/07/2026	Al:	31/07/2026
--	----------	------	------------	-----	------------

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	11	1	9
2	48	49	2	2	10
3	48	99	5	0	7
4	60	12	18	22	7
5	60	49	3	1	6
6	60	99	0	2	8
7	61	12	1	11	8
8	61	49	4	4	5
9	61	99	2	1	7
10	66	12	1	0	11
11	66	49	0	1	4
12	66	99	1	0	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					85
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					152,714
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