



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:		Del:	01/03/2026	Al:	31/03/2026
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	5	1	8
2	48	49	2	3	9
3	48	99	3	3	10
4	60	12	19	34	7
5	60	49	4	4	8
6	60	99	3	0	6
7	61	12	3	2	9
8	61	49	3	5	9
9	61	99	5	2	9
10	66	12	1	1	12
11	66	49	0	1	13
12	66	99	1	1	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					116
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					167,575
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