



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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	1	6	10
2	48	49	10	9	11
3	48	99	1	6	13
4	60	12	14	19	9
5	60	49	4	3	9
6	60	99	2	0	12
7	61	12	5	10	10
8	61	49	9	9	9
9	61	99	11	7	13
10	63	99	1	0	14
11	66	12	0	5	13
12	66	49	2	1	13
13	68	49	1	0	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					97
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					140742
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					12

(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