



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

	Periodo:	Del:	01/06/2026	Al:	30/06/2026
--	----------	------	------------	-----	------------

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	4	4	6
2	48	99	1	4	9
3	60	12	14	24	7
4	60	36	3	1	10
5	60	99	1	1	9
6	61	12	1	4	4
7	61	36	7	0	7
8	61	99	1	1	10
9	65	36	0	1	12
10	66	12	0	1	14

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	87
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA	160,232
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