



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/06/2024	Al:	30/06/2024
----------	------	------------	-----	------------

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	10	7	13
2	48	49	0	11	12
3	48	99	4	1	10
4	60	12	46	38	8
5	60	36	6	15	9
6	60	49	4	22	10
7	60	99	2	0	11
8	61	12	23	40	13
9	61	36	25	30	13
10	61	49	14	57	13
11	61	99	3	0	10
12	66	12	0	4	16
13	66	36	1	0	23
14	66	49	0	1	20
			138	226	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>					364
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA</b>					102621
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>					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

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