

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 14/03/2025
Febrero 2025	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Resueltos en el trimestre			Tiempo promedio de atención
		A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	
Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	6
Microseguros	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	6
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	4
Robo y asalto	Indebida contratación	1	0	1	4
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	3
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	4
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	3
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2
		4	4	8	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES		7			