

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 13/06/2025
Mayo 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	
Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	4
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	6
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	5
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2
		2	3	5	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES		9			