



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/04/2022

al 30/06/2022

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	61	51	28	341	20
2	61	36	57	56	19
3	61	12	27	28	21
4	61	99	17	14	22
5	60	36	45	121	7
6	60	12	40	38	8
7	60	51	8	2	8
8	60	99	11	0	11
9	48	12	19	34	19
10	48	51	1	37	19
11	48	65	26	1	20
12	48	99	17	3	18
13	63	12	1	3	18
14	63	51	0	3	15
15	63	65	3	0	23
16	63	99	3	0	15
17	66	12	5	0	18
18	68	65	1	0	15
TOTAL GENERAL			309	681	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1,013
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					533,064
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					16

(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
60	Misceláneos
61	Accidentes Personales
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
68	Desgravamen
66	Vida Grupo Particular

Código	Motivo
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
65	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura
99	Otros Motivos