



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/01/2021

al 31/03/2021

Nº	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	10	126	7
2	61	36	21	23	9
3	61	12	23	16	9
4	61	99	7	7	9
5	60	12	60	38	6
6	60	36	15	20	7
7	60	51	15	14	6
8	60	99	3	1	11
9	48	51	1	60	7
10	48	12	23	37	8
11	48	36	6	7	8
12	48	99	4	2	10
13	63	51	0	8	7
14	63	12	4	1	8
15	63	65	3	1	11
16	63	99	3	0	5
17	53	51	1	4	6
18	53	12	1	1	9
19	65	51	1	0	14
TOTAL GENERAL		201		366	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				533	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				571,387	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN				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
61	Accidentes Personales
60	Misceláneos
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
53	Domiciliario
65	Vida Individual
68	Desgravamen

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