

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/04/2021

al 30/06/2021

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	60	12	62	90	5
2	60	36	35	90	5
3	60	51	14	7	6
4	60	99	4	0	6
5	61	51	8	70	8
6	61	36	18	34	8
7	61	12	25	5	9
8	61	99	12	5	9
9	48	51	4	44	9
10	48	12	19	19	9
11	48	36	1	5	11
12	48	99	17	2	5
13	63	51	0	10	9
14	55	36	1	0	7
<b>TOTAL GENERAL</b>			220	381	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				629	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				625,342	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>				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
60	Misceláneos
61	Accidentes Personales
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
55	Cauciones (Fianzas)

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