

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/07/2021

al 30/09/2021

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	36	33	161	6
2	60	12	59	115	6
3	60	51	23	12	7
4	60	99	5	1	8
5	61	51	9	118	10
6	61	36	21	44	11
7	61	12	18	10	12
8	61	99	10	7	8
9	48	51	2	53	11
10	48	12	11	18	11
11	48	44	14	3	9
12	48	99	6	6	10
13	63	51	0	8	10
14	63	44	3	0	13
15	63	36	1	0	12
16	68	44	1	0	12
17	65	36	1	0	25
18	53	51	1	0	8
TOTAL GENERAL			218	556	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				796	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				794,388	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION				11	

(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
53	Domiciliario
65	Vida Individual
68	Desgravamen

Código	Motivo
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
44	Demora en el pago de la indemnización
99	Otros Motivos