

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2021

al 31/12/2021

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	65	260	6
2	60	12	38	70	6
3	60	51	9	2	5
4	60	99	4	1	7
5	61	51	8	226	12
6	61	36	25	52	12
7	61	12	19	17	12
8	61	99	8	4	13
9	48	51	1	47	12
10	48	12	11	15	12
11	48	65	23	1	13
12	48	99	6	2	10
13	63	51	0	6	12
14	63	36	1	1	17
15	63	65	2	0	12
16	63	99	1	0	15
17	68	65	3	0	11
18	68	12	1	0	14
19	65	12	0	1	11
20	53	12	0	1	13
<b>TOTAL GENERAL</b>			225	706	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					967
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					535,633
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>					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
68	Desgravamen
53	Domiciliario
65	Vida Individual

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