



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2022

al 31/12/2022

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución (en días)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	61	51	30	187	17
2	61	36	51	41	18
3	61	12	32	41	18
4	61	99	28	3	15
5	60	36	63	129	9
6	60	12	56	46	10
7	60	51	19	12	12
8	60	99	6	3	11
9	48	65	53	6	18
10	48	12	16	10	17
11	48	51	2	16	17
12	48	99	24	2	15
13	63	65	3	0	17
14	63	44	2	0	19
15	63	51	0	1	20
16	65	51	0	1	20
17	53	51	0	1	20
TOTAL GENERAL			385	499	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					923
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					520,000
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					15

(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
65	Vida Individual
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.
99	Otros Motivos
65	Incumplimiento del plazo para la atención de cobertura

