



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/07/2022

al 30/09/2022

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	61	36	68	105	20
2	61	51	19	154	18
3	61	12	43	40	22
4	61	99	54	23	21
5	60	36	58	151	9
6	60	12	57	54	6
7	60	51	16	8	8
8	60	99	12	1	15
9	48	65	55	7	22
10	48	12	23	25	22
11	48	51	3	20	21
12	48	99	42	5	21
13	63	65	4	2	14
14	63	62	2	0	17
15	63	12	1	0	13
16	63	99	1	0	7
17	66	12	3	0	24
18	66	36	1	0	28
19	68	65	2	0	18
20	68	48	1	0	27
21	65	36	0	1	10
TOTAL GENERAL			465	596	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					994
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					458,548
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					17

(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
66	Vida Grupo Particular
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