



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del

1/01/2023

al

31/03/2022

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	37	221	20
2	61	36	84	38	20
3	61	12	40	20	19
4	61	99	38	12	20
5	60	36	61	143	9
6	60	12	73	46	9
7	60	51	15	8	9
8	60	99	9	0	14
9	48	65	77	2	21
10	48	51	10	19	21
11	48	12	15	6	19
12	48	99	52	2	20
13	63	51	0	1	26
14	63	62	1	0	27
15	63	65	1	0	20
16	68	65	1	0	17
17	66	12	1	0	22
TOTAL GENERAL			515	518	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					981
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					491,254
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					16

(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
68	Desgravamen
66	Vida Grupo Particular

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
62	Rechazo en la atención del siniestro