



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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	48	12	6	3	6
2	48	49	16	2	7
3	48	99	1	0	5
4	60	12	23	22	7
5	60	49	1	5	6
6	60	99	2	4	7
7	61	12	4	4	5
8	61	49	6	12	6
9	61	99	9	4	12
10	63	99	1	0	14
11	66	12	0	1	10
12	66	49	1	1	6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					162
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					218170
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					8

(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
48	Robo y asalto
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
63	Asistencia Médica
66	Vida grupo particular
68	Desgravamen

Código	Motivo de Reclamo
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
49	Errores en la cobranza de primas
99	Otros motivos