



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/04/2021

al 30/06/2021

Nº	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	12	62	90	5
2	60	36	35	90	5
3	60	51	14	7	6
4	61	51	8	70	8
5	61	36	18	34	8
6	61	12	25	5	9
7	48	51	4	44	9
8	48	12	19	19	9
9	48	36	1	5	11
10	48	65	6	0	8
11	63	51	0	10	9
12	55	36	1	0	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			629		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			625342		

(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
55	Cauciones (Fianzas)

Código	Motivo
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
65	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura