

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2020

al 31/12/2020

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	60	12	126	106	14
2	60	36	43	22	15
3	60	51	34	5	15
4	61	51	16	131	17
5	61	36	20	34	19
6	61	12	42	11	23
7	48	12	28	30	17
8	48	51	3	23	17
9	48	44	5	1	14
10	63	12	7	3	18
11	63	51	1	9	16
12	63	65	3	0	18
13	53	12	1	1	20
14	53	51	1	1	21
15	53	36	1	0	30
16	68	65	1	0	15
17	65	51	0	1	25
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			628		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			529857		

(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
53	Domiciliario
65	Vida Individual
68	Desgravamen

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