



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2021

al 31/12/2021

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	36	65	260	6
2	60	12	38	70	6
3	60	51	9	2	5
4	61	51	8	226	12
5	61	36	25	52	12
6	61	12	19	17	12
7	48	51	1	47	12
8	48	12	11	15	12
9	48	65	23	1	13
10	63	51	0	6	12
11	63	36	1	1	17
12	63	65	2	0	12
13	68	65	3	0	11
14	68	12	1	0	14
15	65	12	0	1	11
16	53	12	0	1	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			967		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			535633		

(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
53	Domiciliario
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