



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	60	36	140	138	9
2	60	12	128	126	9
3	60	51	11	13	10
4	61	12	49	53	16
5	61	51	14	64	17
6	61	36	25	32	17
7	48	12	25	54	17
8	48	51	3	20	17
9	48	36	1	4	22
10	63	12	17	3	16
11	63	51	6	7	19
12	63	36	4	1	13
13	65	51	2	0	24
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre: 916					
Total Número de Operaciones: 317525					

(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

Código	Motivo de Reclamo
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
12	Contratación o cargo indebido de seguros
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros