



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2019 al 31/12/2019

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	147	184	8
2	60	12	100	114	8
3	60	51	17	15	9
4	61	12	74	26	22
5	61	36	30	32	21
6	61	51	10	51	21
7	48	12	11	27	21
8	48	51	3	17	20
9	48	36	1	8	21
10	63	12	11	2	23
11	63	51	3	3	22
12	63	36	2	3	21
13	65	51	0	1	26
14	53	44	1	0	16
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre: 1040					
Total Número de Operaciones: 600055					

(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