



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

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	86	157	7
2	60	12	93	91	7
3	60	51	16	14	8
4	61	51	18	70	19
5	61	12	43	22	19
6	61	36	21	27	19
7	48	51	1	53	20
8	48	12	11	35	21
9	48	36	3	16	17
10	63	51	3	7	20
11	63	12	4	1	25
12	63	36	1	0	19
13	63	44	1	0	13
14	63	46	0	1	20
15	53	51	0	10	20
16	53	12	2	2	19
17	53	36	0	2	23
18	65	12	0	2	21
19	65	51	0	2	24
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre: 714					
Total Número de Operaciones: 569,201					

(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