



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del

1/04/2023

al

30/06/2023

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	61	51	20	158	12
2	61	36	40	26	13
3	61	12	21	16	13
4	61	99	25	7	14
5	60	36	50	114	8
6	60	12	55	48	8
7	60	51	6	7	10
8	60	99	8	1	9
9	48	65	33	0	13
10	48	62	14	0	14
11	48	12	4	7	12
12	48	51	1	10	13
13	48	99	23	2	10
14	63	51	0	2	11
15	63	36	1	0	11
16	63	43	1	0	11
17	66	12	1	1	15
18	66	51	0	1	10
TOTAL GENERAL			303	400	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					738
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					448,107
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION					11

(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
61	Accidentes Personales
60	Misceláneos
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
66	Vida Grupo Particular

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.
99	Otros Motivos
65	Incumplimiento del plazo para la atención de cobertura
62	Rechazo en la atención del siniestro
43	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)