



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	12	67	68	6
2	60	36	45	49	6
3	60	51	25	9	7
4	61	51	7	85	12
5	61	12	16	5	14
6	61	36	5	3	15
7	48	51	2	65	12
8	48	12	7	22	13
9	48	36	3	3	14
10	63	51	0	5	12
11	63	44	0	1	11
12	63	65	0	1	20
13	53	51	0	2	13
14	53	12	0	1	12
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre: 536					
Total Número de Operaciones: 475,846					

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