



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

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	12	60	93	6
2	60	36	52	71	6
3	60	51	8	4	6
4	61	51	6	95	18
5	61	12	32	47	19
6	61	36	21	45	19
7	63	12	14	11	21
8	63	36	2	5	19
9	63	51	3	4	19
10	48	12	4	10	17
11	48	51	0	9	20
12	48	36	1	2	22
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre: 666					
Total Número de Operaciones: 326,168					

(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
63	Asistencia Médica
48	Robo y Asalto

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