

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

Nº	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	165	136	14
2	60	36	65	43	15
3	60	51	46	9	13
4	61	51	9	105	26
5	61	12	30	9	26
6	61	36	11	20	26
7	48	12	17	41	25
8	48	51	4	32	25
9	48	36	4	3	24
10	48	44	7	0	23
11	63	12	7	0	26
12	63	51	3	4	25
13	63	44	1	0	10
14	63	46	0	1	12
15	53	51	0	4	28
16	65	49	1	0	29
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			923		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			488041		

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

Código	Operación, Servicio o producto
60	Misceláneos
61	Accidentes Personales
48	Robo y Asalto
63	Asistencia Médica
53	Domiciliario
65	Vida Individual

Código	Motivo
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
44	Demora en el pago de la indemnización
46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
49	Errores en la cobranza de primas