

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2015 al 31/12/2015

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	13	21
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	16	3	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	9	19
2	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	5	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		6	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	15
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	24
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	2	29
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	2	22
4	ACCIDENTES PERSONALES	NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
5	SOAT	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	24
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		2	13
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	13
6	MULTISEGUROS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS		2	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	17
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	18
7	TRANSPORTE	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	17
8	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	2
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OCURRIR FUERA DE LA VIGENCIA DEL SEGURO	1		21
9	ROBO Y ASALTO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	11
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	23
10	CAUCIONES (FIANZAS)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		13
11	INCENDIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					193
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					153,114

MAPFRE PERU VIDA

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	16	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	14	3	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	7	23
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	2	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	6	22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	1	24
3	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		6	24
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		6	23
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		2	15
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	8	1	16
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		12
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3		27
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	17
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	19
6	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR ENFERMEDAD PRE EXISTENTE	1		25
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		15
7	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	20
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	1
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					123
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					79,655

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2015 al 30/09/2015

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	16	9	24
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	15	8	23
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	7	16
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		7	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		4	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	20
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	4	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	27
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		26
4	SOAT	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	20
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	12
5	MULTISEGUROS	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	14
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		5
6	ROBO Y ASALTO	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	19
7	TRANSPORTE	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS		1	27
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	15
8	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	8
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					166
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					144,241

MAPFRE PERU VIDA

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	15	25
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		11	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	8	26
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	2	24
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	2	30
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	23
3	ACCIDENTES PERSONALES	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	16
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS	1	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	15
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	1	17
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	13
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	20
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	26
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		29
6	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	21
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		18
7	DESGRAVAMEN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		87
8	RENTA DE JUBILADOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	53
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					106
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					64,514

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2015 al 30/06/2015

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	18	10	21
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	22	3	26
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9	5	24
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		3	15
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		2	13
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	5	19
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		2	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	19
4	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	12
5	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)		1	9
6	INCENDIO	DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	1		16
7	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	14
8	SOAT	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	12
9	TODO RIESGO EQUIPO PARA	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	15
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					160
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					143,085

MAPFRE PERU VIDA

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	10	8	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	4	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		5	24
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		5	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	1	27
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		3	25
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4		20
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	3		20
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	17
4	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		2	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	8
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	25
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	2	22
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	17
6	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		14
7	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR ENFERMEDAD PRE EXISTENTE	1		30
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					91
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					70,801

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2015 al 31/03/2015

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	18	20	26
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS	3	11	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	7	19
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	6	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	9
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	7
3	SOAT	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	18
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS	1		12
4	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	14
5	ASISTENCIA MÉDICA	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		22
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	13
6	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	4
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	12
7	TRANSPORTE	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	9
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	13
8	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		6
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		9
9	INCENDIO	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	7
10	TODO RIESGO EQUIPO PARA	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	20
11	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					167
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					151,632

MAPFRE PERU VIDA

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	8	6	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	4	22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	5	13
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	5	34
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	4	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	2	26
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4		15
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	2		17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	16
4	ACCIDENTES PERSONALES	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		29
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	1
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		21
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	19
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	21
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	10
7	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		11
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					100
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					40,554