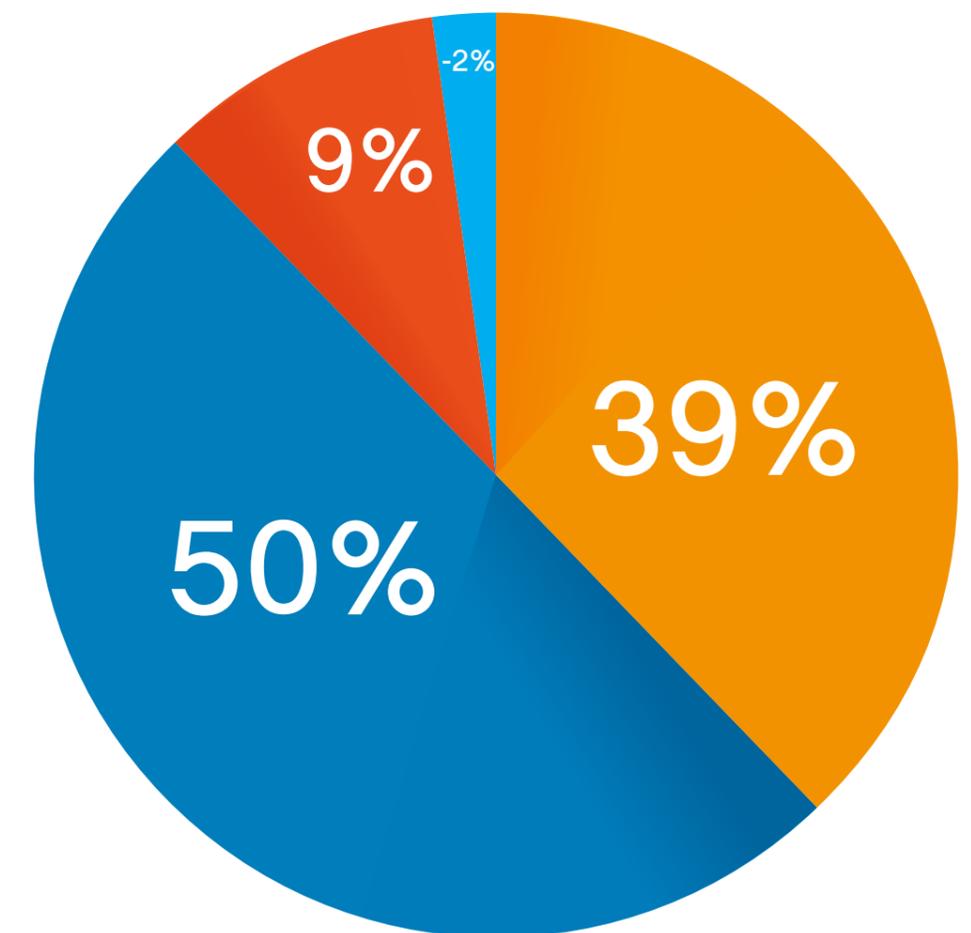


# Reclamos de siniestros

Al 30/11/2019

Reclamos Administrativos	Número	Nov - 19
Variación en reservas creadas	0	-57.284,67
Siniestros pagados por orden de la SBS	43	1.020.868,73
Siniestros cerrados, con resoluciones a favor	58	1.311.250,22
Siniestros que se encuentran pendientes de resolución (proceso legal)	16	247.333,73
Total de siniestros presentados por los clientes a la SCVS (*)	117	2.522.168,01

-  Variación en reservas creadas
-  Siniestros pagados por orden de la SBS
-  Siniestros cerrados, con resoluciones a favor
-  Siniestros que se encuentran pendientes de resolución (proceso legal)



(\*) Estos casos corresponde a los siniestros que fueron negados por Seguros del Pichincha y que los clientes pusieron el reclamo administrativo ante la Superintendencia de Bancos/ SCVS y que a su vez la Compañía fue notificada de estos casos por parte del Organismo de control.

# Reclamos servicio al cliente

Al 30/11/2019

Sección III.- Disposiciones Generales	Número	%
Concluido No procede	3	3,80%
Concluido Positivo	61	76,30%
En proceso	16	20,00%
Total general	80	100%

