



INFORME ANUAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Compañía

Aseguradora: Aseguradora del Istmo (ADISA) S.A.

Periodo:

1 de enero al 31 de diciembre 2016

Informe anual del Centro de Defensa del Asegurado de ASEGURADORA DEL ISTMO (ADISA) S.A.

En cumplimiento de los artículos 25 incisos a), c), r) y t) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 y el artículo 16 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, SUGESE 06-13, se rinde Informe Anual sobre el desempeño del Centro de Defensa del Asegurado en la atención de casos de la compañía Aseguradora del Istmo (ADISA) S.A.

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, se han tramitado un total de veinticuatro (24) expedientes en el Centro de Defensa del Asegurado referente a quejas o reclamaciones en relación con los derechos del consumidor contra Aseguradora del Istmo (ADISA) S.A.

- **Resumen anual del desempeño del CDA periodo 2016**



- **Resumen de los criterios de interés general**
 1. Aplicación de la cobertura por Desempleo Involuntario
 2. Aplicación de la cobertura por Incapacidad Total y Temporal

- **Seguimiento de las resoluciones favorables al consumidor de seguros**

De las dos resoluciones emitidas de forma favorable para el consumidor, la compañía de seguros procedió a acoger la recomendación indicada en la resolución RE-ASE-2017-161, aplicando la cobertura solicitada por el reclamante. Respecto a la resolución RE-ASE-2017-127, esta instancia no ha sido informada de su acogida por parte de la entidad aseguradora.

Kevin Lucas Holcombe
Gerente General
Aseguradora del Istmo