

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: DEL: 01.10.2012 AL: 31.12.2012**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Sepelio	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario	10	3	26
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	30
		Errores en la cobranza de primas	0	1	29
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	26
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	29
		Otros motivos	1	1	16
2	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario	0	7	26
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	24
		Otros motivos	1	6	28
3	Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	21
		Inadecuada atención al usuario	0	2	27
		Errores en la cobranza de primas	0	2	20
		Otros motivos	1	1	29
4	Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	29
		Inadecuada atención al usuario	0	1	14
		Errores en la cobranza de primas	1	0	28
5	Vida grupo particular	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	20
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	26
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima	1	0	30
6	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	0	2	24
7	Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	29
8	Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	0	1	21
9	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	29
10	Microseguro	Inadecuada atención al usuario	0	1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			53		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			11,773		