

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo: DEL: 01.07.2013 AL: 30.09.2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Desgravamen	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	83	0	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	11
2	Sepelio	Inadecuada atención al usuario	1	8	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	28
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	25
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	2	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	20
		Errores en la cobranza de primas	0	1	17
3	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario	3	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	23
4	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)	Inadecuada atención al usuario	0	1	9
		Errores en la cobranza de primas	1	0	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	15
5	Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	27
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			109		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			16,541		

- Deberá indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° G-146-2009, que ocupen los diez primeros (10) lugares de los reclamos recibidos durante el periodo de reporte.
- Deberá listarse al menos los tres (3) motivos de reclamos mas importantes durante el periodo de reporte, según el listado contenido en el Anexo N° 2 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° 146-2009, por cada una de las operaciones, servicios o productos que se hubieren listado conforme lo indicado en el numeral 1.
- Se registrara el numero de reclamos absueltos durante el período de reporte por cada motivo de reclamo correspondiente a la operación, servicio o producto listado. Se considera como reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha emitido al usuario su posición final.
- El tiempo promedio de absolución de reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días que toma absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a una misma operación, servicio o producto entre el numero de reclamos que originan dicha sumatoria.
- Se registraran de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose el numero de reclamos absueltos a favor de la empresa y a favor del usuario, así como el tiempo promedio de absolución que corresponda para todos los reclamos que se encuentren comprendidos en esta fila.
- No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.