

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: DEL: 01.10.2013 AL: 31.12.2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	23
		Inadecuada atención al usuario	2	3	9
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	11
		Otros motivos	0	1	3
2	Vida individual	Inadecuada atención al usuario	1	0	24
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	17
		Otros motivos	0	1	7
3	Sepelio	Inadecuada atención al usuario	1	2	16
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	16
4	Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario	2	1	16
5	Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario	0	1	8
6	Vida Ley trabajadores	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	1
7	Desgravamen	Otros motivos	3	0	2
8	Seguros previsionales – gastos de sepelio	Otros motivos	1	0	4
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			26		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			15,162		

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.