

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo: DEL: 01.04.2013 AL: 30.06.2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Sepelio	Inadecuada atención al usuario	3	1	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	2		24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1		14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1		30
		Otros motivos	3		8
2	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario	1	2	19
		No recibió la póliza de seguro endoso o cobertura provisional	1		21
		Otros motivos	1	3	24
3	Otros servicios y/o productos	Demora en el pago de la Indemnización	1		22
		Errores en la cobranza de primas	1		25
		Inadecuada atención al usuario	1	1	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas		1	26
		Otros motivos		1	28
4	Vida individual	Errores en la cobranza de primas	1	1	25
		Inadecuada atención al usuario	1	1	24
		Otros motivos	2		22
5	Seguros previsionales-gastos de sepelio	Errores en la cobranza de primas	1		28
		Inadecuada atención al usuario	3		26
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	1		29
6	Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1		28
		Inadecuada atención al usuario	2		27
		Otros motivos	1		30
7	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	2		20
		Rechazo atención snтро. por enfermedad pre existente	1		24
8	SCTR	Inadecuada atención al usuario		2	29
		Otros motivos		1	11
9	Vida grupo particular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas		1	8
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			41		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					14,168

- 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.