

**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	Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		23
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1		29
		Errores en la cobranza de primas	3	1	28
		Inadecuada atención al usuario	38	21	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	5	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	8	3	18
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros		1	29
		No está conforme con el diagnóstico médico	3	3	28
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	8		22
		No recibió la póliza de seguro endoso o cobertura provisional	1		27
		Otros motivos	9	5	17
		Rechazo atención snтро. por beneficio no autorizado	1		24
		Rechazo atención snтро. por enfermedad pre existente	1	1	29
		Rechazo atención snтро. por facturación incorrecta	1		29
		Rechazo atención snтро. por falta de pago de la prima		2	18
		Rechazo atención snтро. por otros casos		1	28
		Renovación indebida de póliza	2		21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	1	2	27
		2	Vehículos	Demora en el pago de la Indemnización	
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público				1	8
Errores en la cobranza de primas				1	29
Inadecuada atención al usuario	13			14	18
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado				1	4
Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	2				29
No está conforme con el monto de la indemnización	3			2	23
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1				15
Otros motivos	7			3	21
Rechazo atención snтро. por falta de pago de la prima	1				29
Rechazo atención snтро. por otros casos	2			1	28
Renovación indebida de póliza				2	30
Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	1			1	27
3	SOAT			Demora en el pago de la Indemnización	1
		Inadecuada atención al usuario	13	16	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	28
		No está conforme con el monto de la indemnización	2		11
		Otros motivos	6	7	23
		Rechazo atención snтро. por otros casos	1		25
		Rechazo atención snтро. por riesgo no cubierto o excluido	1		29
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	1		13
4	Accidentes personales	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1		22
		Inadecuada atención al usuario	3	1	29
		Otros motivos		1	27
5	Multiseguros	Demora en el pago de la Indemnización	1	1	18
		Errores en la cobranza de primas		1	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	1		22
6	Robo y asalto	Demora en el pago de la Indemnización		1	13
		Inadecuada atención al usuario	1		16
		No está conforme con el monto de la indemnización	1		18
7	Otros servicios y/o productos	Otros motivos	2	1	20
8	Incendio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	27
9	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario		1	16
10	Transporte	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	22
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			228		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					256,812

- 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.