

INFORMACION 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	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	27	19	15		
		Otros motivos	8	1	14		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	4	17		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	4	1	23		
		Rechazo atención snтро. por otros casos	3	2	15		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	3	1	24		
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	2	17		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	15		
		Rechazo atención snтро. por enfermedad pre existente	2		29		
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros		2	17		
		Errores en la cobranza de primas		2	14		
		Rechazo atención snтро. por deducibles mal aplicados	1		29		
		Rechazo atención snтро. por riesgo no cubierto o excluido	1		25		
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido	1		25		
		No esta conforme con el diagnóstico médico	1		20		
		No está conforme con el diagnóstico médico		1	20		
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1		17		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	2		
		2	Vehículos	Inadecuada atención al usuario	14	29	9
				Otros motivos	5	5	14
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3			1	8		
Demora en el pago de la indemnización	2			2	7		
Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	2			1	19		
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	3				12		
Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	2				25		
No está conforme con el monto de la indemnización	2				24		
Errores en la cobranza de primas	1			1	18		
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1			1	10		
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros				1	24		
No esta conforme con el monto de la indemnización	1				24		
Rechazo atención snтро. por documentación fraudulenta	1				14		
Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta	1				14		
Cancelación indebida de la póliza de seguros				1	12		
Rechazo atención snтро. por reclamos extemporáneos	1				6		
Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos	1				6		
Renovación indebida de póliza				1	4		
3	SOAT			Inadecuada atención al usuario	13	19	15
				Otros motivos	7	4	17
		Rechazo atención snтро. por otros casos	3		20		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		20		
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		2	18		
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	7		
		Demora en el reembolso de gastos		1	30		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	1		24		
		Demora en el pago de la indemnización	1		19		
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	18		
		No está conforme con el diagnóstico médico	1		17		
		Rechazo atención snтро. por riesgo no cubierto o excluido	1		14		
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido	1		14		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo		1	11		
		No esta conforme con el monto de la indemnización	1		7		
		No recibió la póliza de seguro endoso o cobertura provisional		1	3		
		Errores en la cobranza de primas	1		2		
		4	Otros servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario	1	2	12
				Otros motivos		2	13
				Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas	2		10
Demora en el reembolso de gastos	1				28		
Rechazo atención snтро. por reclamos extemporáneos	1				23		
No está conforme con el monto de la indemnización	1				15		
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público				1	9		
5	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	1	1	5		
		No está conforme con el monto de la indemnización	1		29		
6	Incendio	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo	1		24		
7	Seguro de Bancos (BBB)	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		18		
8	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario		1	6		
9	Microseguros	Inadecuada atención al usuario		1	15		
10	Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	1		15		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			260				
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			268,627				

- 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 periodo 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.