

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.01.2016 al: 31.03.2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	65	72	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	13	1	17
		Rechazo en la atención de siniestro	11	2	18
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	15	20	15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	12	0	8
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	4	14
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	22	16	15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	2	16
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	21
4	Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	2	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	0	9
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	10
5	Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	0	12
		Errores en la cobranza de primas	0	1	28
		Rechazo en la atención de siniestro	0	1	22
6	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	17
7	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	29
		Otros motivos	1	0	19
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4
8	Multiseguros	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	11
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	18
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	12
9	Incendio	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	12
10	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			428		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			335,749		

- 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 registrará el número 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 registrarán de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose el número 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.