

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	Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	7	3	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	13
2	Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	5	15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	0	11
3	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	13
4	Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	13
5	Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	14
6	Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	9
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	0	2
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	15
7	Seguros previsionales - Invalidez	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12
8	Seguros previsionales - gastos de sepelio	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
9	Otras operaciones, servicio y/o productos	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			92		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			15,644		

- 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.