

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.07.2015 al: 30.09.2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Vehiculos	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	13	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	4	24
2	Soat	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	20
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	15
3	Asistencia médica	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		6
4	Accidentes personales	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
5	Domiciliario	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4		19
		Demora en el pago de la indemnización		1	9
6	Robo y asalto	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		3	10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	8
7	Otras operaciones, servicio y/o productos	Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	13
8	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	18
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		3
9	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		8
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			521		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			340,513		

- 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.