

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	Vida individual	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	22
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	14
2	Sepelio	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		15
3	Renta jubilados	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		13
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		15
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		11
4	SCTR	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	15
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	12
6	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
7	Vida ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
8	Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		30
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			50		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			16,453		

- 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 registraran 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.