

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.10.2015 al: 31.12.2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	49	57	13
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	18	8	11
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	6	14
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	21	27	11
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	11		9
		Demora en el pago de la indemnización	4	3	13
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	13	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15	3	17
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	6	19
4	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	8
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	2
5	Robo y Asalto	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	7
		Rechazo en la atención de siniestro	1		8
6	Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	2		13
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	15
7	Domiciliario	Errores en la cobranza de primas		1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	15
8	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	3
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			490		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			326283		

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.