



**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	Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	2	6
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	3	16
		Errores en la cobranza de primas	1	2	8
2	Sepelio	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		14
3	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	9
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	9
4	Rentas Jubilados	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	12
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
5	Vida ley trabajadores	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	7
6	Vida grupo particular	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			60		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			14248		

- 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 período 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.