

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.04.2016 al: 30.06.2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	56	57	16
		Rechazo en la atención de siniestro	12	3	18
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia)	9	1	16
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	21	26	17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	9	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	17
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	17	20	15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	5	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	23
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	3	11
		Otros motivos	1	1	13
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	20
5	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	4	17
		Otros motivos	1	0	24
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
6	Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	2	0	11
		Otros motivos	1	0	12
7	Domiciliario	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	25
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	6
9	Transporte	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	14
10	Microseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			326283		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			307927		

- 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.