



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	Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	17
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	13
2	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	5	14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	13
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	14
3	Renta Jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	11
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	14
4	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	9
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	15
5	Microseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	20
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
6	Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	12
7	Vida Ley Trabajadores	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	15
8	Desgravamen	Otros motivos	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	18
9	Seguros Previsionales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17
10	Operaciones, servicio y/o producto	Errores en la cobranza de primas	0	1	10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				49	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					19402

- 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 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.
- 6 No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.