

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.07.2016 al: 30.09.2016

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	58	37	14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	18	5	16
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	19	1	12
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	28	22	13
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	8	16	17
		Rechazo en la atención de siniestro	14	0	13
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	22	23	15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12	2	16
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	3	15
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	2	9
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	12
5	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	16
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	11
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	25
6	Robo y asalto	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	14
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	12
		Otros motivos	1	0	12
7	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	20
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	12
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	15
8	Agricola	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	30
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	24
9	Microseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
		Otros motivos	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	15
10	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Otros motivos	2	0	8
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			464		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					311757

- 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.