



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

N°	Operación, servicio o producto	Producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
				A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	65	Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	5	12
			Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	14
			Publicidad engañosa o información que induce al error	2	2	14
2	66	Vida grupo particular	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	14
3	67	Vida ley trabajadores	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	14
			Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
4	68	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	14
5	69	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	11
			No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	11
			Errores en la cobranza de primas	0	2	19
6	71	Renta jubilados	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	10
			No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	9
			Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
7	72	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	4	12
			No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	9
			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	15
8	76	Seguros previsionales - gastos de sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	13
			Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	15
9	999	Otras operaciones, servicio y/o productos	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	11
			Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	8
			Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				83		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				15707		

- 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.