

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del: 01.10.2016 al: 31.12.2016

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	39	37	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	24	0	13
		Rechazo en la atención de siniestro	11	4	14
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	33	30	13
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	20	1	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	13	2	13
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	18	11	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o su	24	3	14
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	8	1	16
4	Accidentes personales	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	3	15
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	2	15
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	2	12
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	12
		Otros motivos	0	1	13
6	Agricola	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	15
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	14
7	Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	1	0	16
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	15
8	Domiciliario	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	15
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	13
		Errores en la cobranza de primas	1	0	11
9	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	18
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			425		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			176236		

- 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.