

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.10.2016 al: 31.12.2017

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	Contratación o cargo indebido de seguros	3	6	14
		Errores en la cobranza de primas	7	0	14
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	4	14
2	Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	0	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	2	14
3	SCTR	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	12
		Errores en la cobranza de primas	1	1	14
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
4	Renta jubilados	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	13
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	15
5	Desgravamen	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	13
6	Seguros previsionales / gastos de sepelio	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	15
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	15
7	Otras operaciones, servicio y/o productos	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			92		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			17555		

- 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.