

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.01.2017 al: 31.03.2017

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	38	27	14
	Vehículos	Rechazo en la atención de siniestro	18	3	14
	Vehículos	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	1	15
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	29	16	14
	Soat	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	11	0	14
	Soat	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	9	14
3	Asistencia médica	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	1	15
	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	11	14
	Asistencia médica	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	4	0	15
4	Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	4	0	14
	Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	0	14
	Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	2	0	11
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Otros motivos	2	0	15
	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	2	14
	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)	1	0	14
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	15
	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	1	0	14
	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	1	0	13
7	Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	3	0	14
	Responsabilidad civil	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	14
8	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	14
	Accidentes personales	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	14
	Accidentes personales	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	13
9	Incendio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	22
	Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	15
	Incendio	Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
10	Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			424		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					275891

- 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.