

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.04.2017 al: 30.06.2017

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	44	27	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	23	0	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	3	14
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	35	19	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	9	0	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	3	15
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	25	8	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10	3	14
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	12
4	Agrícola	Rechazo en la atención de siniestro	7	1	15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	4	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	17
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	13
		Rechazo en la atención de siniestro	3	0	13
		Otros motivos	1	0	14
6	Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	3	0	11
		Rechazo en la atención de siniestro	2	0	12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	15
7	Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	2	0	14
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	14
		Otros motivos	1	0	15
8	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	2	0	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	15
9	Domiciliario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	24
10	Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	16
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			470		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			288119		

- 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.