

**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	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	4	3	19
	Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	15
	Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	17
2	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	5	13
	Sepelio	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	15
	Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	12
3	Otras operaciones, servicio y/o productos	Contratación o cargo indebido de seguros	4	0	18
	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	15
	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	0	15
4	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	15
	SCTR	Otros motivos	1	0	12
	SCTR	Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
5	Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	3	15
	Renta jubilados	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	18
6	Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	15
7	Seguros previsionales - gastos de sepelio	Demora en el reembolso de gastos	0	1	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			94		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			21683		

- 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 periodo 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.