

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del: 01.07.2017 al: 30.09.2017

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	47	26	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	13	1	16
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	3	16
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	43	15	15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	6	0	12
		Rechazo en la atención de siniestro	3	0	17
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	18	14	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18	1	16
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	15
4	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	4	16
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	26
5	Robo y Asalto	Rechazo en la atención de siniestro	4	2	15
		Demora en el pago de la indemnización	4	0	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	12
6	Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	0	13
		Demora en el pago de la indemnización	3	0	14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	12
7	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	1	1	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
8	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	12
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
9	Agrícola	Demora en el pago de la indemnización	0	2	15
		Rechazo en la atención de siniestro	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	14
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	0	18
		Errores en la cobranza de primas	0	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
11	Domiciliario	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	24
		Errores en la cobranza de primas	0	1	14
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	13
12	Responsabilidad civil	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	0	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			447		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			333750		

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.