

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.