

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	Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	24	0	12
	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	7	3	14
	Sepelio	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	8	0	13
2	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	12	3	17
	Vida individual	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	16
	Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	4	14
3	Otras operaciones, servicio y/o productos	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	19
	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	15
	Otras operaciones, servicio y/o productos	Otros motivos	1	0	13
4	Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2	0	13
	Renta jubilados	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	14
	Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	0	1	15
5	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	0	13
	SCTR	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	14
	SCTR	Otros motivos	1	0	14
6	Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	10
	Vida ley trabajadores	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	0	13
7	Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	1	0	15
	Vida grupo particular	Demora en el pago de la indemnización	0	1	9
8	Seguros previsionales - gastos de sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	12
	Seguros previsionales - gastos de sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	14
9	Accidentes personales	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			186		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			16627		

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