



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del: 01.10.2017 al: 31.12.2017**

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)	97	1	12
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	26	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	12	1	15
2	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	12	3	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	7	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		10
3	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		22
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		14
		Otros motivos	1		9
4	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		18
		Otros motivos	1		25
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
5	Renta jubilados	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
6	SCTR	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
		Otros motivos		1	15
7	Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		15
8	Desgravamen	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		13
9	Vida grupo particular	Otros motivos	1		13
10	Microseguros	Otros motivos	1		15
11	Seguros previsionales - Invalidez	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		9
12	Renta particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			304		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					23036