

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Enero - Marzo 2015

Ramo	Descripción Causa	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo Promedio de atención en días
61 - Accidentes Personales	049-Errores en la cobranza de primas	250	391	641	15
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	61	63	8
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	22	24	46	12
	Otros Motivos	23	40	63	15
65 - Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	206	215	421	16
	039-Inadecuada atención al usuario	27	43	70	15
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	28	39	67	11
	Otros Motivos	50	76	126	15
66 - Vida Grupo Particular	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	3	8
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	8
	049-Errores en la cobranza de primas	1	1	2	12
	066-Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	0	0	0
67 - Vida ley trabajadores	049-Errores en la cobranza de primas	0	2	2	15
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	12
	066-Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	1	15
70 - Renta Particular	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	11	16	25
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	10	11	5
	081-Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	3	3	12
	039-Inadecuada atención al usuario	0	2	2	17
	002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	11
72 - Seguro Complementario Trabajo	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	2	2	19
<b>Total General</b>		<b>616</b>	<b>927</b>	<b>1543</b>	
<b>Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>1469</b>	
<b>Total Número de operaciones registrados en el trimestre</b>				<b>238058</b>	