

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Octubre - Diciembre 2016

| Ramo | Descripción Causa | A favor de la empresa | A favor del usuario | Total | Tiempo Promedio de atención en días |
|--|---|-----------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|
| 61 - Accidentes Personales | 036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 3 | 4 | 7 | 14 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 16 | 10 | 26 | 7 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 5 | 8 | 13 | 10 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 303 | 382 | 685 | 13 |
| | 051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 42 | 39 | 81 | 9 |
| | 999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B) | 5 | 14 | 19 | 11 |
| 65 - Vida Individual | 036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 25 | 9 | 34 | 11 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 37 | 54 | 91 | 10 |
| | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 0 | 1 | 1 | 29 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 4 | 15 | 19 | 15 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 267 | 381 | 648 | 16 |
| | 051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 43 | 41 | 84 | 7 |
| | 999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B) | 23 | 34 | 57 | 7 |
| 66 - Vida Grupo Particular | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 3 | 7 | 10 | 14 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 1 | 16 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 4 | 0 | 4 | 12 |
| | 999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B) | 1 | 4 | 5 | 5 |
| 67 - Vida ley trabajadores | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 1 | 13 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 70 - Renta Particular | 002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 0 | 2 | 5 |
| | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 4 | 1 | 5 | 9 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 4 | 4 | 10 |
| 72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 6 | 6 | 6 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 6 |
| Total General | | 790 | 1017 | 1807 | |
| Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre | | | | 1721 | |
| Total Número de operaciones registrados en el trimestre | | | | 203236 | |