

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS**

Periodo: Abril - Junio 2016

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	291	634	925	11
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	33	61	94	11
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	29	39	12
	Otros Motivos	14	36	50	14
65 - Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	293	423	716	17
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	42	50	92	14
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	30	61	91	13
	Otros Motivos	56	77	133	20
66 - Vida Grupo Particular	049-Errores en la cobranza de primas	2	1	3	9
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	10
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	21
67 - Vida ley trabajadores	049-Errores en la cobranza de primas	1	0	1	21
70 - Renta Particular	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	2	8	7
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	31
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	12
	002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	8
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	5
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	0	4	23
	049-Errores en la cobranza de primas	3	1	4	13
<b>Total General</b>		<b>791</b>	<b>1381</b>	<b>2172</b>	
<b>Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>2321</b>	
<b>Total Número de operaciones registrados en el trimestre</b>				<b>174489</b>	