

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS**

Período: Enero - Marzo 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	219	359	578	12
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	27	20	47	15
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	6	21	27	10
	Otros Motivos	13	29	42	14
65 - Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	221	257	478	16
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	37	61	98	18
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	48	28	76	12
	Otros Motivos	50	42	92	19
66 - Vida Grupo Particular	049-Errores en la cobranza de primas	0	5	5	9
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	5
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	7
67 - Vida ley trabajadores	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	13
70 - Renta Particular	002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	24
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	3	36
	200-Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	4
	Otros Motivos	0	2	2	2
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	17
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	3	3	16
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	1
<b>Total General</b>		<b>630</b>	<b>839</b>	<b>1469</b>	
<b>Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>1505</b>	
<b>Total Número de operaciones registrados en el trimestre</b>					<b>177036</b>