

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Julio - Setiembre 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	424	597	1021	18
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	64	69	133	11
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	12	28	40	11
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	25	39	11
	036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	4	13	15
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	6	12	20
65 - Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	302	500	802	14
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	62	49	111	14
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	44	56	100	12
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	24	54	78	33
	036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	15	48	15
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	8	13	8
	030-Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	14
66 - Vida Grupo Particular	049-Errores en la cobranza de primas	2	5	7	16
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	12
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	0	1	1	9
67 - Vida ley trabajadores	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	7
	049-Errores en la cobranza de primas	0	1	1	1
70 - Renta Particular	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	8	0	8	21
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	17
	002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	1
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4
	200-Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	1	1
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	1	5	30
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	4	27
	049-Errores en la cobranza de primas	0	1	1	2
Total General		1023	1425	2448	
Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre				2281	
Total Número de operaciones registrados en el trimestre				184969	