

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Julio - Setiembre 2018

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	237	101	338	14.9
	Renovación Indevida de Póliza	29	51	80	13.4
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	65	14	79	13.3
	Otros motivos	182	89	271	14.4
Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	52	44	96	15.9
	Inadecuada atención al usuario	52	24	76	17.3
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	45	18	63	18.3
	Otros motivos	284	175	459	17.7
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	67	262	329	9.0
	Errores en la cobranza de primas	68	68	136	9.5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	24	45	69	7.3
	Otros motivos	42	40	82	9.1
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	59	6	65	14.6
	Contratación o cargo indebido de seguros	19	17	36	13.2
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	11	6	17	14.0
	Otros motivos	41	9	50	12.4
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	92	115	207	5.8
	Errores en la cobranza de primas	50	39	89	8.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	10	20	10.3
	Otros motivos	40	48	88	11.4
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	6	1	7	16.3
	Rechazo en la atención del Siniestro	4	1	5	13.6
	Renovación Indevida de Póliza	3	1	4	14.0
	Otros motivos	11	5	16	12.0
Multiseguros	Rechazo en la atención del Siniestro	3		3	16.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	18.0
	Inadecuada atención al usuario	1	2	3	28.3
	Otros motivos	2	4	6	22.5
Soat	Inadecuada atención al usuario	3	1	4	23.3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	15.5
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	1	1	2	19.0
	Otros motivos	2	1	3	21.4
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	1	6	24.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	18.3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	39.0
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	3	13.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	4.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	0	0	0.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	6.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	16.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	5.0
Vida Grupo Particular	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	6.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	3.7
Montaje Contra Todo Riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	18.0
Responsabilidad Civil	No está conforme con las condiciones de la póliza	1	0	1	18.0
Transportes	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	1	26.0
Total general		1,525	1,216	2,741	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,743	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,667,529	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos					13.0