

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS**

Periodo: Abril - Junio 2017

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	7	12	19	6.00
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	17	30	3.75
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	22.00
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	6	10	4.66
	049-Errores en la cobranza de primas	359	480	839	7.06
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	42	54	96	5.66
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	10	26	36	8.00
65 - Vida Individual	036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	6	33	5.66
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	46	58	104	7.37
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	2	2	5.00
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	18	22	4.20
	049-Errores en la cobranza de primas	292	368	660	7.15
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	55	36	91	8.00
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	18	41	59	6.18
66 - Vida Grupo Particular	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	5	11	5.00
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	21.00
	049-Errores en la cobranza de primas	2	5	7	5.33
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	6	5	11	2.00
67 - Vida ley trabajadores	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	6.50
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	12.50
70 - Renta Particular	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	5.00
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	3	12.33
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	5	6	3.33
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	4	1	5	5.66
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5.00
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	4	20.50
	049-Errores en la cobranza de primas	0	1	1	14.00
<b>Total General</b>		<b>907</b>	<b>1160</b>	<b>2067</b>	
<b>Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>2155</b>	
<b>Total Número de operaciones registrados en el trimestre</b>				<b>179327</b>	