

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Enero - Marzo 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	4	11	9.50
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	17	27	7.20
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	7.00
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	8	10	6.00
	049-Errores en la cobranza de primas	275	375	650	6.46
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	51	43	94	4.33
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	13	23	36	6.50
65 - Vida Individual	036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	20	53	13
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	49	76	125	9
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	13	20	6
	049-Errores en la cobranza de primas	253	327	580	11
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	49	35	84	12
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	34	47	81	10
66 - Vida Grupo Particular	036-Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	19
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	10
	049-Errores en la cobranza de primas	4	5	9	13
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	4	12	16	2
67 - Vida ley trabajadores	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	5
70 - Renta Particular	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	5
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	10	1	11	11
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	9	11	6
	999-Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) (detallados en el Reporte N° 24-B)	0	1	1	3
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	8
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	3	4	18
	049-Errores en la cobranza de primas	0	2	2	4
Total General		810	1027	1837	
Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre				1792	
Total Número de operaciones registrados en el trimestre				175480	