

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS
Periodo: Julio - Setiembre 2015

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	315	495	810	12
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	50	39	89	11
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	42	44	8
	Otros Motivos	34	42	76	13
65 - VIDA INDIVIDUAL	049-Errores en la cobranza de primas	256	212	468	15
	039-Inadecuada atención al usuario	48	60	108	14
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	58	40	98	16
	Otros Motivos	57	94	151	16
66 - Vida Grupo Particular	039-Inadecuada atención al usuario	4	3	7	6
	049-Errores en la cobranza de primas	1	2	3	4
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	3	3
	Otros Motivos	0	2	2	6
67 - Vida ley trabajadores	049-Errores en la cobranza de primas	0	1	1	2
	039-Inadecuada atención al usuario	0	1	1	1
70 - Renta Particular	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	13	13	7
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	2	7	9
	Otros Motivos	0	2	2	12
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	039-Inadecuada atención al usuario	2	1	3	29
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	18
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	1
Total General		835	1055	1890	
Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre				2018	
Total Número de operaciones registrados en el trimestre				244336	