

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Julio - Setiembre 2017

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	345	5818	6163	7.4
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	50	61	111	19.4
	Errores en la cobranza de las primas	70	15	85	17.9
	Otros motivos	110	36	146	17.4
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	499	565	1,064	10.4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	123	120	243	6.2
	Inadecuada atención al usuario	23	27	50	10.9
	Otros motivos	43	51	94	15.8
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	279	390	669	12.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	56	58	114	11.3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	46	51	97	10.42
	Otros motivos	59	69	128	19.2
Asistencia Médica	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	62	50	112	18.9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	51	105	18.9
	Errores en la cobranza de las primas	59	44	103	17.4
	Otros motivos	353	300	653	18.9
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	208	121	329	17.9
	Renovación indebida de póliza	30	101	131	13.7
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	63	25	88	18.9
	Otros motivos	153	150	303	16.8
Domiciliario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	2	7	27.4
	Inadecuada atención al usuario	7		7	29.6
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	5	1	6	36.7
	Otros motivos	37	3	40	24.5
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	7	10	4.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	11	11	22	11.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	3	11.5
	Otros motivos	4	4	8	6.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	3	7	6.50
	Errores en la cobranza de primas	5	2	7	9.00
	Otros motivos	1	0	1	10.00
Soat	Inadecuada atención al usuario	4	2	6	17.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		2	17.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	15.0
	Otros motivos	1		1	19.0
Seguro Complementario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	3	6	27.00
Trabajo de Riesgo	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	6.00
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3.50
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	21.00
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	3.00
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	1.50
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	1		1	27.0
	Otros motivos	1	1	2	20.5
Transportes	Otros motivos		1	1	15.0
Responsabilidad Civil	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	1		1	34.0
Total general		2,783	8,152	10,935	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				10,949	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,214,959	

