

INFORMACIÓN DE RECLAMOS SBS RESUELTOS

Período: Del 01/01/2011 al 31/03/2011

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | WEB VEHÍCULOS | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 3 | 14 | 15 |
| | | DEMORA EN EL ENVIO DEL PROCURADOR | 5 | 7 | 16 |
| | | DEFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DEL PROCURADOR | 10 | 1 | 15 |
| 2 | VEHÍCULOS | DEMORA EN LA LLEGADA DEL PROCURADOR | 11 | 10 | 15 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION DEL SINIESTRO | 13 | 2 | 15 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATT. DEL PROVEEDOR DE ALO RIMAC | 11 | 1 | 15 |
| 3 | RENTA HOSPITALARIA - INTERBANK | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 10 | 38 | 14 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 7 | 36 | 14 |
| | | ERROR EN FACTURACION | 0 | 19 | 16 |
| 4 | PROTECCION FAMILIAR | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 11 | 24 | 14 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA INFORMACION BRINDADA POR EL ASESOR | 5 | 4 | 18 |
| | | DISCONFORMIDAD CON LA EMISIÓN DE LA PÓLIZA | 5 | 4 | 15 |
| 5 | ASISTENCIA MEDICA COLECTIVAS | NEGACIÓN DE LA CARTA DE GARANTÍA | 2 | 0 | 16 |
| | | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 3 | 1 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MÉDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA. | 4 | 0 | 15 |
| 6 | SALUD RED MÉDICA | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 2 | 0 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MÉDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA. | 1 | 1 | 15 |
| | | DIAGNÓSTICO NO CONSIDERADO EMERGENCIA | 2 | 0 | 5 |
| 7 | FULLSALUD | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MÉDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA. | 2 | 4 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 5 | 0 | 15 |
| | | RELACIONADOS A LA ATENCION DEL CALL CENTER | 2 | 1 | 18 |
| 8 | ACCIDENTES DE ESTUDIANTES | OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS | 7 | 0 | 11 |
| | | NEGACIÓN DE LA CARTA DE GARANTÍA | 1 | 0 | 16 |
| | | DISCONFORMIDAD CON ANULACIÓN DE PÓLIZA | 0 | 1 | 16 |
| 9 | ACCIDENTES PERSONALES WONG | DISCONFORMIDAD CON ANULACIÓN DE PÓLIZA | 0 | 4 | 16 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 2 | 15 | 14 |
| 10 | SOAT | EN CENTRO DE ATENCION TELEFONICA | 2 | 1 | 18 |
| | | FALTA DE INFORMACIÓN | 3 | 0 | 18 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATT. DEL PROVEEDOR DE ALO RIMAC | 2 | 0 | 15 |
| 11 | OTROS | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 1 | 3 | 14 |
| | | DESCORTESÍA DEL PERSONAL ASISTENCIA NO MÉDICO | 2 | 1 | 15 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 3 | 0 | 15 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 699 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 233,607 | | |

INFORMACIÓN DE RECLAMOS SBS RESUELTOS
Período: Del 01/04/2011 al 30/06/2011

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | RENTA HOSPITALARIA - INTERBANK | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 6 | 41 | 19 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 1 | 41 | 19 |
| | | DEMORA EN DESAFILIACIÓN | 2 | 26 | 23 |
| 2 | WEB VEHÍCULOS | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 14 | 4 | 24 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION DEL SINIESTRO | 13 | 4 | 24 |
| | | DEFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DEL PROCURADOR | 11 | 0 | 24 |
| 3 | VEHÍCULOS | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION DEL SINIESTRO | 14 | 5 | 24 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 13 | 1 | 24 |
| | | DEFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DEL PROCURADOR | 9 | 2 | 24 |
| 4 | PROTECCION FAMILIAR | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 6 | 18 | 18 |
| | | DISCONFORMIDAD CON LA EMISIÓN DE LA PÓLIZA | 2 | 6 | 9 |
| | | DISCONFORMIDAD CON ANULACIÓN DE PÓLIZA | 5 | 2 | 9 |
| 5 | ASISTENCIA MEDICA COLECTIVAS | DISCONFORMIDAD CON EL DIAGNOSTICO/TRATAMIENTO | 5 | 0 | 15 |
| | | OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS | 3 | 1 | 23 |
| | | DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 2 | 2 | 23 |
| 6 | SALUD RED MÉDICA | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MÉDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA | 4 | 0 | 15 |
| | | DEMORA EN LLEGADA DE AMBULANCIA O ATENCIÓN A DOMICILIO | 3 | 1 | 15 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 2 | 0 | 19 |
| 7 | ACCIDENTES DE ESTUDIANTES | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 5 | 1 | 20 |
| | | OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS | 2 | 2 | 23 |
| | | RELACIONADO CON LA HOSPITALIZACIÓN | 3 | 0 | 20 |
| 8 | ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUALES | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 2 | 4 | 25 |
| | | DISCONFORMIDAD CON LA EMISIÓN DE LA PÓLIZA | 3 | 0 | 20 |
| | | ERROR EN FACTURACION | 2 | 0 | 20 |
| 9 | VIDA INVERSIÓN | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 2 | 2 | 18 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA INFORMACION BRINDADA POR EL ASESOR | 2 | 1 | 38 |
| 10 | SALUD RED MEDICA F F V V | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 4 | 0 | 15 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON EMISION DE POLIZA | 2 | 1 | 23 |
| | | FALTA DE INFORMACIÓN | 2 | 0 | 29 |
| 11 | OTROS | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 12 | 14 | 30 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 9 | 3 | 30 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 5 | 6 | 27 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 817 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 245,387 | | |

INFORMACIÓN DE RECLAMOS SBS RESUELTOS
Período: Del 01/07/2011 al 30/09/2011

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | RENTA HOSPITALARIA - INTERBANK | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 16 | 47 | 19 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 8 | 27 | 19 |
| | | DEMORA EN DESAFILIACIÓN | 0 | 4 | 23 |
| 2 | WEB VEHICULOS | DEMORA EN EL ENVIO DE GRUA | 6 | 2 | 24 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON MONTO DE FRANQUICIA | 8 | 0 | 22 |
| | | DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO EN EL TALLER | 7 | 0 | 24 |
| 3 | VEHICULOS | DISCONFORMIDAD CON LA REPARACIÓN DEL VEHICULO | 11 | 1 | 24 |
| | | DEMORA EN EL ENVIO DEL PROCURADOR | 4 | 5 | 24 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 5 | 3 | 24 |
| 4 | PROTECCIÓN FAMILIAR | NO ESTA CONFORME CON DESCUENTO POR PLANILLA | 8 | 27 | 18 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 1 | 6 | 18 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 2 | 3 | 38 |
| 5 | ASISTENCIA MEDICA COLECTIVAS | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MEDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA | 9 | 1 | 15 |
| | | DISCONFORMIDAD CON EL DIAGNOSTICO/TRATAMIENTO | 4 | 0 | 15 |
| | | OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS | 2 | 1 | 23 |
| 6 | VIDA INVERSION | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 5 | 1 | 38 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON CARGO EN CUENTA DE POLIZA ANULADA | 4 | 1 | 18 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 3 | 1 | 18 |
| 7 | FULLSALUD | DISCONFORMIDAD CON EL DIAGNOSTICO/TRATAMIENTO | 2 | 1 | 15 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 1 | 1 | 29 |
| | | DEMORA EN LLEGADA DE AMBULANCIA O ATENCION A DOMICILIO | 1 | 1 | 15 |
| 8 | ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUALES | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA | 3 | 1 | 25 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 3 | 1 | 25 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON EMISION DE POLIZA | 3 | 0 | 20 |
| 9 | SOAT | DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DELIVERY SOAT | 3 | 0 | 27 |
| | | ERROR EN EMISION DE POLIZA | 0 | 3 | 19 |
| | | DEFICIENCIAS EN LA ATENCION BRINDADA AL USUARIO | 1 | 0 | 27 |
| 10 | SALUD RED MEDICA | DEMORA EN LA ATENCIÓN AL AFILIADO EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN | 1 | 2 | 26 |
| | | MALA ATENCIÓN EN PROVEEDORES | 2 | 0 | 15 |
| | | POR PROCEDIMIENTOS MEDICOS EN PROVEEDORES -ASISTENCIAL | 2 | 0 | 23 |
| 11 | SALUD PREFERENCIAL | DEMORA EN LLEGADA DE AMBULANCIA O ATENCIÓN A DOMICILIO | 3 | 1 | 15 |
| | | DEMORA EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA | 3 | 0 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MÉDICO AMBULATORIO O EN EMERGENCIA | 1 | 1 | 15 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 817 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 245,387 | | |

INFORMACIÓN DE RECLAMOS SBS RESUELTOS
Período: Del 01/10/2011 al 31/12/2011

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | RENTA HOSPITALARIA INTERBANK | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 10 | 42 | 24 |
| | | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 0 | 26 | 26 |
| | | DEFICIENCIA EN EL PROCESO DE VENTA CNT | 2 | 14 | 23 |
| 2 | WEB VEHICULOS | DEMORA EN LA LLEGADA DEL PROCURADOR | 9 | 9 | 21 |
| | | DEFICIENCIA EN LA INFORMACION BRINDADA POR EL PROCURADOR | 10 | 3 | 21 |
| | | DEMORA EN LA REPARACIÓN EN EL TALLER | 9 | 1 | 24 |
| 3 | VEHÍCULOS | DEFICIENCIA EN LA INFORMACION BRINDADA POR EL PROCURADOR | 9 | 0 | 24 |
| | | DEMORA EN LA APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO | 9 | 1 | 24 |
| | | DEMORAS EN LA LLEGADA DEL SERVICIO | 5 | 4 | 24 |
| 4 | PROTECCION FAMILIAR | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 7 | 10 | 9 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 9 | 7 | 18 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DOBLE O MÚLTIPLE | 5 | 6 | 9 |
| 5 | ASISTENCIA MEDICA COLECTIVAS | COBROS INDEBIDOS DE DEDUCIBLE Y COASEGURO | 5 | 1 | 19 |
| | | DISCONFORMIDAD CON RECHAZO DE ATENCIÓN | 3 | 2 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EXAMEN AUXILIAR | 3 | 2 | 15 |
| 6 | SALUD RED MÉDICA | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 5 | 0 | 15 |
| | | RELACIONADO CON EXAMEN AUXILIAR | 2 | 1 | 15 |
| | | DISCONFORMIDAD CON EL TRATAMIENTO | 2 | 1 | 15 |
| 7 | SALUD PREFERENCIAL | RELACIONADO CON EL DIAGNÓSTICO | 3 | 0 | 15 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON NEGACION DE REEMBOLSO | 1 | 1 | 23 |
| | | COBROS INDEBIDOS DE DEDUCIBLE Y COASEGURO | 1 | 2 | 19 |
| 8 | ACCIDENTES PERSONALES - INDIVIDUAL | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 4 | 1 | 25 |
| | | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 1 | 3 | 25 |
| | | DEFICIENCIA EN LA INFORMACION BRINDADA POR EL EJECUTIVO | 1 | 1 | 20 |
| 9 | SOAT | DEMORAS EN LA LLEGADA DEL SERVICIO | 1 | 1 | 27 |
| | | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 0 | 1 | 19 |
| 10 | PROTECCION AHORRO | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 2 | 2 | 30 |
| | | DEFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL EJECUTIVO | 1 | 2 | 29 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DOBLE O MÚLTIPLE | 1 | 1 | 29 |
| 11 | OTROS | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DE POLIZA ANULADA | 9 | 5 | 25 |
| | | EMISIÓN DE PÓLIZA SIN CONSENTIMIENTO | 8 | 4 | 19 |
| | | NO ESTA DE ACUERDO CON COBRANZA DOBLE O MÚLTIPLE | 7 | 3 | 29 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 1,250 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 492,485 | | |