

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		