

QUEJAS AGOSTO 2015

No. Póliza	Titular Póliza	Caso	Detalle	Fecha Recepción solicitud	Fecha de envío de caso al área	Fecha de Respuesta	Tiempo de Gestion	Favorable para el cliente	Desfavorable para el cliente	Descripción
12-244679	PABLO GUAYASAMIN MONTEVERDE	CONDICION PRE-EXISTENTE	se niegan los reclamos por condicion Pre existenete	sábado 1 de agosto de 2015	sábado 1 de agosto de 2015	martes 25 de agosto de 2015	24	NO	SI	se mantiene la Negativa por diagnostico Pre existenete "Neoplasma Malignos y sus metastasis"
14-248047	maria pia romero	DEVOLUCIÓN DE PRIMAS POLIZAS CANCELADAS POR MAL ASESORAMIENTO	Cliente cancela póliza con Carta	jueves 13 de agosto de 2015	domingo 30 de agosto de 2015	jueves 10 de septiembre de 2015	11	SI	NO	se anula el contrato y se reembolsa la prima no devengada.
210396	JUAN CARLOS SAMANIEGO	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	se cierran reclamos internacionales por comprobantes de pago	jueves 27 de agosto de 2015	jueves 27 de agosto de 2015	lunes 31 de agosto de 2015	4	SI	NO	se reprocessa reclamo 2356928
107284	JOSE VERA GONZALEZ	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	El cliente tiene reclamos internacionales los cuales el proveedor a demorado en enviarlo se solicita el proceso con prioridad	viernes 21 de agosto de 2015	viernes 21 de agosto de 2015	lunes 31 de agosto de 2015	10	SI	NO	se envió al Brocker liquidacines con el deducible ya cubierto
218803	ANDRES LAMAS	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	RECLAMO 2405268 ERROR EN LAS FECHAS DE FACTURAS	lunes 24 de agosto de 2015	lunes 24 de agosto de 2015	miércoles 26 de agosto de 2015	2	SI	NO	SE CORRIGE EL ERROR EN EL SISTEMA Y SE REEMBOLSA
2384442	CARLOS ANDRADE CRESPO	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	RECLAMOS 2384442 CERRADO PENDIENTE RECETA MEDICA	lunes 17 de agosto de 2015	lunes 17 de agosto de 2015	miércoles 19 de agosto de 2015	2	NO	SI	SE SOLITICA AL BROKER ENVIAR RECETA PARA PORCESAR LOS RECLAMOS.

TOTAL

4

2

