

Periodo del 01-10-2022 al 31-12-2022					
Producto SBS	Motivo SBS	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Días transcurridos	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO		
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		2	
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		12	
	Demora en el pago de la indemnización	2	1	10	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	14	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	13	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7		5	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4	
No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3		12		
Renta de jubilados	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		17	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	5	
Renta particular (vitalicia)	Demora en el pago de la indemnización		1	7	
	Errores en la cobranza de primas		1	16	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	10	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	11	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11	
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	15	
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		5	
	Demora en el pago de la indemnización		1	9	
	Errores en la cobranza de primas	6	2	11	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	10	11	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	4	10	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15	
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	1	10	
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		8	
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		6	
Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	12	
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		15	
	Demora en el pago de la indemnización	1		14	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		12	
	Errores en la cobranza de primas	9	5	11	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	5	11	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	1	13	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12	
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		9	
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	2	10	
	Seguros previsionales – sobrevivencia	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		17
		Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	12
Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	14	
Errores en la cobranza de primas		2		8	
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	8	
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		6		13	
Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1		4	
Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.		2	1	8	
Asistencia médica		Demora en el pago de la indemnización	2	9	6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	8	9	
	Errores en la cobranza de primas	1	1	15	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	6	8	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		3	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6	
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	26	2	6	
Misceláneos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	12	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	13	10	
	Errores en la cobranza de primas		1	12	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	10	
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14	
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13	
Vida Ley trabajadores	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		8	
	Demora en el pago de la indemnización	2		5	
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1	
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	12	
Total general		150	97	10	
Total numero de reclamos recibidos en el trimestre				247	
Total Operaciones				250,125	