

Periodo del 01/10/2018 al 31/12/2018					
N°	Operación Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			Total A favor de la empresa	Total A favor del Usuario	
1	Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		24
3		Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	23
4		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		2	12
5		Inadecuada o insuficiente información de seguros	2		12
6		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	9	18
7		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	2	14
8		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	14
9		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		14
10		Errores en la cobranza de primas	3	10	19
11		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	13
12		Otros motivos	6	10	16
13	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
14		Contratación o cargo indebido de seguros		1	26
15		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	10
16		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	2	11
17		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	18
18		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	22	11
19		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	3	20
20		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		25
21		Demora en el pago de la indemnización		2	11
22		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
23		Rechazo en la atención del siniestro	1		14
24		Otros motivos	1	22	13
25	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
26		Contratación o cargo indebido de seguros		2	12
27		Inadecuada o insuficiente información de seguros	2	1	15
28		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		16
29		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		4	29
30		Demora en el pago de la indemnización		3	18
31		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	27
32		Errores en la cobranza de primas		1	6
33	Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
34		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	1	20
35		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		6
36		Otros motivos	1	2	18
37	Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	14
38	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros		1	35
39		Otros motivos		1	14
40	Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información de seguros	1		30
TOTAL			62	116	16
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			178		
Total de Operaciones			235.830		