

Periodo del 01/04/2015 al 30/06/2015					
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	Robo y Asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	7
2		Demora en el pago de la indemnización	1		11
3	Banca Seguro	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12
4		Inadecuada atención al usuario		1	9
5	Seguro de Protección de Tarjeta (Crédito, Débito)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	5
6	Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos		1	13
7		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
8		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	12
9		Inadecuada atención al usuario		1	12
10		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		11
11	SOAT	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	3	5	15
12		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		4	7
13		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	4	15
14		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	1
15		Inadecuada atención al usuario	1	4	13
16		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
17		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	9
18		Demora en el pago de la indemnización		1	15
19		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	8
20		Errores en la cobranza de primas		1	13
21	Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos		1	4
22		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
23		Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		14
24		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	14
25		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3	4
26		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	16
27		Inadecuada atención al usuario		5	11
28		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	2	13
29		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	13
30		Demora en el pago de la indemnización		1	23
31		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	9
32		Errores en la cobranza de primas	3	3	13
33		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	1		14
<b>TOTAL</b>			<b>24</b>	<b>53</b>	
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			77		
Total de Operaciones			181,443		