

Periodo del 01/07/2018 al 30/09/2018					
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		3	8
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	9
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	2	11
4		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		28
5		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	17
6		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		10	16
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	3	14
8		Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad de servicio	9	10	10
9		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	13
10		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	13
11		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	3	18
12		Errores en la cobranza de primas	11	13	13
13		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	4	13
14		Otros motivos	1	7	15
15	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	8
16		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
17		Contratación o cargo indebido de seguros	1		1
18		Publicidad engañosa o información que induce al error	4	4	8
19		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	6	9
20		Error en los datos del usuario registrado en la empre		3	7
21		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	5	20	10
22		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	1	14
23		No esta conforme con el diagnóstico medico (auditor interno de la empresa de seguros)		5	16
24		Demora en el pago de indemnización	3	1	38
25		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	13
26		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4		26
27		Otros motivos	2	10	11
28	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	29
29		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	18
30		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		8
31		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	20
32		Demora en el pago de indemnización	1	1	20
33		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	10
34		Rechazo en la atención del siniestro	1		5
35		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		11
36		Otros motivos	1		13
37	Rentas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		18
38		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		27
39		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		18
40		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		25
41		Errores en la cobranza de primas	1		22
42		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	1	8
43		Disconformidad con la atención recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		5
44		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	4	4	15
45		Otros motivos		2	13
46	Desgravamen	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	19
47		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		8
48		Otros motivos	1	1	15
49	Accidentes Personales	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	5
50		Otros motivos		1	6
51	Robo y/o Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	7
TOTAL			100	134	12
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			234		
Total de Operaciones			206,748		