

Periodo del 01/04/2018 al 30/06/2018					
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	2		16
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	10
3		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	27
4		Renovación indebida de póliza de seguro	1		15
5		Cancelación indebida de la póliza de seguro	1	1	17
6		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, IFF, entre otros cargos, según corresponda)		3	17
7		Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	17
8		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	9
9		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	17
10		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	16
11		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	4	7	10
12		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	3	9
13		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1
14		Errores en la cobranza de primas	6	7	17
15		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguro	1	3	9
16		Otros motivos	2	1	8
17	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	9
18		Renovación indebida de póliza de seguro		1	8
19		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
20		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	2	5
21		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	12
22		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	3	3
23		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	4	20	14
24		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	2	12
25		Demora en el pago de indemnización		1	4
26		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	12	10
27		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4	2	24
28		Otros motivos		1	0
29	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	8
30		Otros motivos		1	8
31		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
32		Contratación o cargo indebido de seguros	2	4	11
33		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
34		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	3		8
35		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	14
36		Demora en el pago de indemnización	1		4
37	Rentas	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	2
38		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	5	2	14
39		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
40		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		16
41	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		1	
42	Vida Ley	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		26
43		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		25
44	Desgravamen	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	0
45	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		11
46	Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	2
47		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		22
48		Errores en la cobranza de primas	1		7
49	Accidentes Personales	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
50	Asistencia Medica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		0
51	Vida Grupo	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros montos de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
<b>TOTAL</b>			<b>98</b>	<b>97</b>	<b>12</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>195</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>197,449</b>		