

Periodo del 01/07/2017 al 30/09/2017

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	SOAT (Seguro Contra Accidentes de Tránsito)	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios.	1		4
2		Contratación o cargo indebido de seguros.	1	3	10
3		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.		1	10
4		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1		6
5		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	2		13
6		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.	2	28	12
7		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1		2
8		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	2		8
9		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	1		19
10		Demora en el pago de la indemnización.	1		5
11		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.		6	7
12		Renovación indebida de póliza de seguros.	1		23
13		Errores en la cobranza de primas.		1	19
14		Otros motivos.	1	1	13
15	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios.	1		25
16		Contratación o cargo indebido de seguros.	1		14
17		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.		1	14
18		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		2	6
19		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	3		14
20		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.		3	6
21		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	2		10
22		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.		1	29
23		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.		1	3
24		Cancelación indebida de la póliza de seguros.	1		20
25		Errores en la cobranza de primas.	10	5	13
26	Otros motivos.	2	3	9	
27	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1		10
28		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.	1	2	5
29		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	2		6
30		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	1		3
31		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	1	5
32	Otros motivos.	1		9	
33	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios.		1	0
34		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1		13
35	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		2	4
<b>TOTAL</b>			<b>43</b>	<b>61</b>	<b>11</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>104</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>341,126</b>		