

Periodo del 01/01/2018 al 31/03/2018					
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		10
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	7
3		Contratación o cargo indebido de seguros.	4	2	16
4		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	18
5		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	11		14
6		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.	4	4	10
7		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	6	3	15
8		Cancelación indebida de la póliza de seguros.	3		21
9		Errores en la cobranza de primas.	5	4	15
10		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	25
11	SOAT (Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito)	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros.	1		1
12		Publicidad engañosa o información que induce al error.		3	12
13		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	15
14		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	5	3	13
15		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.	4	6	11
16		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	2	1	7
17		Demora en el pago de la indemnización	3	2	10
18		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.		3	8
19		Otros motivos.		2	8
20		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.	1	3	16
21	Rentas Vitalicias	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	1		2
22		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	4		16
23		Otros motivos.	1	1	1
24	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios.	1		7
25		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1	5
26		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.		1	22
27		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.		2	12
28		Demora en el pago de la indemnización.	1		17
29		Otros motivos.	1		13
30	Seguro de Protección Tarjeta	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	6
31		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	2		20
32	Accidentes Personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.		2	6
33		Errores en la cobranza de primas.		1	4
34	Vida Ley Trabajadores	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2		9
35		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1		25
36		Contratación o cargo indebido de seguros.	1		0
37	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		1	4
38	Seguros de Banco(BBB)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio.		1	12
39	Renta Particular (vitalicia)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1		7
40	Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1		3
TOTAL			70	51	11
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			121		
Total de Operaciones			255,940		