

Periodo del 01/01/2019 al 31/03/2019

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		1	17
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		7	13
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	23
4		Contratación o cargo indebido de seguros	10	7	13
5		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		7	16
6		Inadecuada o insuficiente información de seguros	4	7	8
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	12	11
8		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5		19
9		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	26
10		Errores en la cobranza de primas	6	6	13
11		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		2
12		Otros motivos	5	9	11
13	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
14		Contratación o cargo indebido de seguros		5	10
15		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	3
16		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	1	13
17		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	14
18		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	16
19		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	18

20		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	15
21		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	5
22		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
23		Otros motivos	2	10	11
24	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	10
25		Contratación o cargo indebido de seguros	2	4	9
26		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	18
27		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	14
28		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		6
29		Demora en el pago de la indemnización		1	26
30		Otros motivos	2		10
31	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	8
32		Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	1		12
33		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	4	1	12
34		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		11
35		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1		29
36		Otros motivos		2	3
37	Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros		5	4
38		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
39	Vida Ley trabajadores	Contratación o cargo indebido de seguros	1		13
40		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	12
41		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	18

42		Otros motivos	1		15
43	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	8
44		Demora en el reembolso de gastos		1	22
45	Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas		1	20
46		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	33
47	Desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		6
TOTAL			57	118	13
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			184		
Total de Operaciones			240,862		