

Periodo del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	15
2		Contratación o cargo indebido de seguros		3	13
3		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	25
4		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	16
5		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		19	16
6		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	2	16
7		Renovación indebida de póliza de seguros	1	1	18
8		Rechazo en la atención del siniestro	1	2	33
9		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		3	20
10		Otros motivos	11	22	19
11	Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		18
12		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
13		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	33
14		Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	24
15		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	14
16		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	28
17		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	15	14
18		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		16
19		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	14
20		Errores en la cobranza de primas	2	3	21

21		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		20
22		Otros motivos	3	10	18
23	Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	8	3	13
24		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	8
25		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		30
26	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
27		Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
28		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	7
29		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	28
30		Otros motivos		2	23
31	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	28
32		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	3		20
33		Otros motivos	1	1	21
34	Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros		1	28
35		Otros motivos	1	1	17
36	Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	6
37	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Otros motivos	1	1	7
38	Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas		1	45
39	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1		6
TOTAL			55	112	18
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			179		
Total de Operaciones			207,656		