

**Periodo del 01/07/2019 al 30/09/2019**

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		3	7
2		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	16
3		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1
4		Publicidad engañosa o información que induce al error	4		12
5		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		14
6		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	24
8		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	16	15
9		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	19
10		Demora en el pago de la indemnización		6	17
11		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	14
12		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	5	15
13		Otros motivos	6	8	10
14		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	12
15		Retención indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		20
16		Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	16
17		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		18
18		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		2	17
19		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	3	15

20	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		11	13
21		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	4
22		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		8
23		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		19
24		Errores en la cobranza de primas	6	8	13
25		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	1	14
26		Otros motivos	2	9	12
27	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
28		Contratación o cargo indebido de seguros	10	2	7
29		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	26
30		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	21
31		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		5
32		Otros motivos		1	15
33	Renta de jubilados	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		2	12
34		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	13
35		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		9
36		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	1	20
37		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	1	6
38		Otros motivos		1	11
39	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	11
40		Otros motivos		1	8
41	Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
42		Otros motivos		3	22

43	Desgravamen	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1
44		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		8
45		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9
46	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		23
47		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		3
48		Rechazo en la atención del siniestro	1		6
49	Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		20
50		Otros motivos		1	14
51	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		8
52		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1		10
53	Renta particular (vitalicia)	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1		20
54	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demoras referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		8
			<b>78</b>	<b>107</b>	<b>13</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>190</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>217,392</b>		