

Periodo del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		7
2		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	9
3		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	4	11
4		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		18
5		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		13
6		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	11
7		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	9
8		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	4
9		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	33
10		Errores en la cobranza de primas	3	5	11

11		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	3
12		Otros motivos	8	6	9
13	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	7
14		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		6
15		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	11
16		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	2
17		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	2
18		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	15
19		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	11
20		Demora en el pago de la indemnización	1	1	7
21		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		10
22		Errores en la cobranza de primas		2	10
23		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10

24		Otros motivos	5	4	11
25	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
26		Contratación o cargo indebido de seguros	4	6	3
27		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	10
28		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	2
29		Renovación indebida de póliza de seguros		1	7
30		Otros motivos		1	3
31		Contratación o cargo indebido de seguros	1		7
32	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		29
33		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	4
34		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	4		8
35		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	1	7
36		Otros motivos		2	5

37	Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	0
38		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6
39		Errores en la cobranza de primas	1		8
40		Otros motivos		2	13
41	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
42		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	11
43		Rechazo en la atención del siniestro	1		7
44		Otros motivos		1	7
45	Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	9
46		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		12
47		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		5
48		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	8
49	Renta particular (vitalicia)	Otros motivos	3		3

50	Vehículos	Errores en la cobranza de primas	1		8
51		Otros motivos	1		7
52	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	7
53		Otro motivos	1		10
54	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	3
55		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	5
56	Vida Ley trabajadores	Otros motivos		1	12
57	Pensiones del seguro - complementario de trabajo de riesgo	Bono de reconocimiento		1	10
			59	70	9
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			129		
Total de Operaciones			104,458		