

**Periodo del 01/07/2020 al 30/09/2020**

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		6
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	4	16
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	26
4		Contratación o cargo indebido de seguros	2	5	12
5		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	3	7
6		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	16	15
8		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	14
9		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		28
10		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	3
11		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	16
12		Errores en la cobranza de primas	1	9	24
13		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	5
14		Otros motivos	5	27	15
15	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		2	16

16		Contratación o cargo indebido de seguros	1		16
17		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		4
18		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	5
19		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	5
20		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	6
21		Demora en el pago de la indemnización		2	9
22		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	4
23		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	13	8
24		Otros motivos	2	6	9
25	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		10
26		Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	6
27		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		10
28		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	11
29		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	6
30		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		27
31		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
32		Renovación indebida de póliza de seguros	1	3	6
33		Errores en la cobranza de primas		1	13
34		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	10

35		Otros motivos	1	2	12
36	Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
37		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5
38		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	8
39		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4
40		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	3		4
41		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	1	8
42		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.		1	6
43		Otros motivos		7	4
44	Robo y asalto	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		6
45		Contratación o cargo indebido de seguros	6	4	5
46		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	2
47	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1		7
48		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	17
49		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	18
50		Otros motivos	1		4
51	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	8
52		Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	11
53		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14

54		Otros motivos		1	4
55	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	5
56		Contratación o cargo indebido de seguros	1		5
57		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	3
58		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	33
59	Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		13
60		Otros motivos	1		9
61	Seguros previsionales - Invalidez	Otros motivos	2		3
62	Seguros previsionales - Supervivencia	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
63		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	2
64	Vida grupo particular	Otros motivos		1	46
65	Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
			<b>75</b>	<b>152</b>	<b>10</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>227</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>215,587</b>		