

Periodo del 01/10/2020 al 31/12/2020					
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.		2	15
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	13	18
3		Contratación o cargo indebido de seguros	3	3	18
4		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		6
5		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	18
6		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3	11
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	10
8		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		11	10
9		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
10		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
11		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	26
12		Errores en la cobranza de primas	5	17	13
13		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	6
14		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	8
15		Otros motivos	2	11	12
16	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	12
17		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	22
18		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	8

19	SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	12
20		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	18
21		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	13
22		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1		10
23		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor internos de la empresa de seguros)	2	1	14
24		Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
25		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	7
26		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	7	9
27		Otros motivos	3	3	11
28	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		1
29		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
30		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	11
31		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	20
32		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	9
33		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3	7
34		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		3	10
35		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	10
36		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.		1	6
37		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	7
38		Renovación indebida de póliza de seguros		1	18
39		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	13
40		Errores en la cobranza de primas		2	12
41		Otros motivos	1	3	11

42	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	10
43		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		10
44		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	4	13
45	Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros		2	17
46		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	9
47		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		11
48		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	17
49		Otros motivos		1	2
50	Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
51		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	8
52		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		9
53		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	3		6
54	Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1		8
55		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	11
56		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		18
57		Demora en el reembolso de gastos	2		18
58		Otros motivos	1	1	9
59	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		3	36
60		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		2	18
61	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	17
62		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		5

63	Asistencia médica	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	8
64		Otros motivos	1		6
65	Seguros previsionales - Invalidez	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	16
66		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		13
67	Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
			<b>73</b>	<b>139</b>	<b>12</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>				<b>212</b>	
<b>Total de Operaciones</b>				<b>207,091</b>	