

Periodo del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	2	9
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	3	9
3		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	22
4		Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	12
5		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	11
6		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		5	8
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	13
8		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	9
9		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	30
10		Demora en el pago de la indemnización		2	15
11		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	7
12		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		9
13		Errores en la cobranza de primas	5	7	18
14		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	17
15		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	2
16		Otros motivos	3	7	17
17	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	8
18		Publicidad engañosa o información que induce al error		2	6
19		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	12
20		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
21		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	3
22		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		4	9
23		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		3
24		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor internos de la empresa de seguros)	1		13
25		Demora en el pago de la indemnización	4		5
26		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
27		Rechazo en la atención del siniestro	2		3
28		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	1	8
29		Otros motivos	5	5	13

30		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	5
31		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	21
32		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	9
33		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	8
34	Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	7
35		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	20
36		Renovación indebida de póliza de seguros	2		10
37		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	14
38		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		6
39		Otros motivos		3	14
40		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	15
41	Seguros previsionales - Supervivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		7
42		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		12
43		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2		6
44		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3		9
45		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
46	Renta de jubilados	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	1		10
47		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		7
48		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2		9
49		Otros motivos		2	4
50		Contratación o cargo indebido de seguros	1		29
51	Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	8
52		Demora en el pago de la indemnización		1	20
53		Errores en la cobranza de primas	1		18
54		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	8
55		Otros motivos	1		13
56	Accidentes personales	Publicidad engañosa o información que induce al error		2	8
57		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		20
58		Demora en el reembolso de gastos		2	13
59		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	9
60	Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	27
61		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6

62	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1		45
63		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		2	4
64	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	13
65		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		3
66		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		28
67	Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	8
68	Seguros previsionales - Invalidez	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	3
69		Otros motivos	1		5
70	Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	10
			73	94	11
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			167		
Total de Operaciones			200,003		