

**Periodo del 01/04/2021 al 30/06/2021**

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.	1		5
2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		2	9
3		Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	15
4		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	7
5		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	5
6		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	15
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	11	12
8		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	6	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	16
10		Demora en el pago de la indemnización	1	1	17
11		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		18
12		Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		13
13		Errores en la cobranza de primas	5	4	20
14		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	9
15		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	8
16		Otros motivos	1	3	11
17		SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	
18	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	1	4
19	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	1	9
20	Error en los datos del usuario registrado en la empresa			3	6
21	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1		11
22	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio			3	7
23	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1		7
24	Demora en el pago de la indemnización			2	11
25	Demora en el reembolso de gastos		1		8
26	Rechazo en la atención del siniestro		1		7
27	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		3	4	4
28	Otros motivos		5	1	6
29	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	20
30		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
31		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		9
32		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		3	14
33		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		20
34		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
35		Renovación indebida de póliza de seguros	1	2	15
36		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		20
37		Errores en la cobranza de primas	1		3
38		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	9
39		Otros motivos	2		8
40	Accidentes personales	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	1	19
41		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	9
42		Contratación o cargo indebido de seguros	1		6
43		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	7
44		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	17
45		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	13
46		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	5
47		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	12

48	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	9
49		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		26
50		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	9
51	Seguros previsionales - Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	2
52		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	1	14
53		Demora en el pago de la indemnización	3		4
54		Otros motivos	1		6
55	Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros		1	69
56		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	9
57		Otros motivos	1		10
58	Seguros previsionales - Invalidez	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		20
59		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	6
60		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		16
61	Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		2
62		Demora en el reembolso de gastos		1	10
63		Otros motivos	1		6
64	Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	21
65	Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	15
66		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	14
67	Renta de jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2		20
68	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	1		9
69		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		4
			<b>89</b>	<b>81</b>	<b>12</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>				<b>170</b>	
<b>Total de Operaciones</b>				<b>191,076</b>	