

Periodo del 01/07/2021 al 30/09/2021			
N°	Operación Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos
			Total A favor de la empresa
1	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	
2		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	
3		Contratación o cargo indebido de seguros	8
4		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1
5		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2
6		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5
8		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4
9		Demora en el pago de la indemnización	2
10		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2
11		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1
12		Errores en la cobranza de primas	6
13		Rechazo en la atención del siniestro	1
14	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	
15		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	
16		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2
17		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3
18		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	
19		Demora en el pago de la indemnización	1
20		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1
21		Cancelación indebida de la póliza de seguros	
22		Rechazo en la atención del siniestro	30
23	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	
24		Contratación o cargo indebido de seguros	1
25		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	
26		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1
27		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5
28		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2
29		Demora en el pago de la indemnización	1
30		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1
31		Errores en la cobranza de primas	

32		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	
33		Contratación o cargo indebido de seguros	3
34		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1
35		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6
36	Vehículos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	
37		Renovación indebida de póliza de seguros	1
38		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1
39		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	
40		Rechazo en la atención del siniestro	1
41		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2
42	Seguros previsionales - Sobrevivencia	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1
43		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1
44		Problemas y/o otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1
45		Contratación o cargo indebido de seguros	1
46	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	
47		Demora en el pago de la indemnización	1
48	Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	
49	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1
			104
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			
Total de Operaciones			

absueltos	
Total A favor del Usuario	Tiempo promedio de Absolución
1	9
1	10
8	7
2	5
1	8
3	6
20	5
2	6
2	6
1	7
1	5
4	8
1	9
2	7
4	3
	8
8	7
3	7
5	3
3	6
3	5
3	3
1	9
	3
2	9
1	14
4	3
	8
	4
	5
2	6

1	9
	7
1	6
1	7
1	7
	9
1	7
1	11
1	9
	12
	10
1	3
	9
	8
1	9
	3
1	11
	18
98	7
202	
217.123	

