

Periodo del 01/10/2021 al 31/12/2021					
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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	7
3		Contratación o cargo indebido de seguros	2		10
4		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	6	6
5		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	10
6		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	1	11
7		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	13	10
8		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	-	14
9		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	-	15
10		Demora en el pago de la indemnización		1	10
11		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		6
12		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		9
13		Errores en la cobranza de primas	7	7	12
14		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	12
15		SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros		1
16	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		6	4	10
17	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	7	6
19	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		-	1	6
20	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		21	1	4
21	Demora en el pago de la indemnización		3	2	3
22	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		4	4	6
23	Errores en la cobranza de primas		2	1	6
24	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)		-	2	4
25	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		3	6
26		Contratación o cargo indebido de seguros	1		12
27		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	4
28		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10
29		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	3	8
30		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	2
31		Demora en el pago de la indemnización	2		12
32		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	6
33		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		17
34		Errores en la cobranza de primas	3	8	9
35	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		28	
36	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	6
37		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	9	8
38		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4		18
39		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	8
40		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		6
41		Errores en la cobranza de primas	1		24
42		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	13
43	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1		9	
44	Seguros previsionales - Supervivencia	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		6
45		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	9
46	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	2
48		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		13
49		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	4
50	Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	0
51		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		3
52	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		3
53		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		9
			128	91	9
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre				219	
Total de Operaciones				217,867	