

Periodo del 01/04/2022 al 30/06/2022					
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	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9
2		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	8	6
3		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		18
4		Errores en la cobranza de primas		1	5
5		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	9
6		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	3	9
7		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		8
8		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	14
9	Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	7
10	Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		6
11		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		5
12		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	2
13		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2		2
14	Renta particular (vitalicia)	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		12
15		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	9
16		Errores en la cobranza de primas	2		13
17		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	5	7
18	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	9
19		Contratación o cargo indebido de seguros.	1		10
20		Demora en el pago de la indemnización	1		3
21		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	6
22		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	12
23		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
24		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		10
25		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	3
26	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3		8	
27	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	7
28		Demora en el pago de la indemnización	2	1	4
29		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	7
30		Errores en la cobranza de primas	4		6
31		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	6	5
32		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	8
33		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	8	1	4
34		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		1
35		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	13
36		Contratación o cargo indebido de seguros.	2	1	8
37	Errores en la cobranza de primas	4		9	
38	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	11	7	
39	Vehiculos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
40		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
41		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		11
42		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	7
43		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6
44		Renovación indebida de póliza de seguros		1	13
45	Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		9
46		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	10
47		Contratación o cargo indebido de seguros.	1		11
48		Demora en el pago de la indemnización	1		3
49		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		14
50		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	11
51		Errores en la cobranza de primas	6	8	7
52		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	18	8
53		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	3	9
54		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
55		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	10
56		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	2	13
57		Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2
58	Renovación indebida de póliza de seguros				14
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			139	101	8
Total de Operaciones			225,104		