

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	Vehiculos	Errores en la cobranza de primas	4		9	
38		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	11	7	
39		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	Vida individual	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		2	7
58			Renovación indebida de póliza de seguros	1		14
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			139	101	8	
Total de Operaciones			240			
			225,104			