

Periodo del 01-01-2023 al 31-03-2023				
Producto SBS	Motivo SBS	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Días transcurridos
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	8
	Demora en el pago de la indemnización		1	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		10
	Errores en la cobranza de primas	1		7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	13
Renta de jubilados	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	10
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.		3	10
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8.5
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.		1	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	2
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	11
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.		1	10
SOAT	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		10
	Demora en el pago de la indemnización	1	6	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9		6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	11
	Errores en la cobranza de primas		3	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	6	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	4
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		21	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		3
Demora en el reembolso de gastos	1	1	7	
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	12
	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	11
	Demora en el pago de la indemnización	3		5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		14
	Errores en la cobranza de primas	2	1	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	3	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	5	9
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3	1	11
	Demora en el pago de la indemnización	2		7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4		13
	Errores en la cobranza de primas	14	7	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	11	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	15	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		2
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	6	12
Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	4	
Seguros previsionales – sobrevivencia	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	7
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>136</b>	<b>9</b>	
<b>Total numero de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>255</b>			
<b>Total Operaciones</b>	<b>227,948</b>			