

Periodo del 01-04-2023 al 30-06-2023				
Producto SBS	Motivo SBS	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Días transcurridos
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	4
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	14
	Demora en el reembolso de gastos	1		16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	17
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	4.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		1
	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.		2	11
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	15
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización		1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	10
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	7
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	15
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		12
	Demora en el pago de la indemnización	3	11	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8		7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	3	10
	Errores en la cobranza de primas		1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	5	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		12	9
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		5	7
	Demora en el reembolso de gastos		3	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	9
Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	13
	Demora en el pago de la indemnización	2	1	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	10
	Errores en la cobranza de primas	4	1	11.6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	19	9	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	5	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		3	8
	Demora en el reembolso de gastos		1	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	11
	Renovación indebida de póliza de seguros		2	15
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9	
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros		4	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	13
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	7	10
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	12
	Errores en la cobranza de primas	7	6	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	11	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	20	13.6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	7	11
Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	15	
Seguros previsionales – sobrevivencia	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		18
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1		3
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		14.5
Total general		133	158	11
Total numero de reclamos recibidos en el trimestre		291		
Total Operaciones		199,833		