

Periodo del 01-07-2023 al 30-09-2023				
Producto SBS	Motivo SBS	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Días transcurridos
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	1		10
	Errores en la cobranza de primas	1		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		8
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	13
	Demora en el reembolso de gastos	2		15
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12	
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		3	13
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1		5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	1	14
	Demora en el pago de la indemnización	1		7
	Errores en la cobranza de primas		1	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	7
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	12
	Demora en el pago de la indemnización	1	20	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	6	11
	Errores en la cobranza de primas		1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	9	7,45
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	17	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	10
	Demora en el reembolso de gastos	1		1
Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		8	
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	1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	2	8
	Demora en el pago de la indemnización	2	1	9
	Errores en la cobranza de primas	1	1	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	4	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	3	12
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	17
	Renovación indebida de póliza de seguros		1	14
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	15	
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	6	15
	Demora en el pago de la indemnización	1	2	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	9
	Errores en la cobranza de primas	2	7	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	33	16	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	20	12,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	16
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	10	14
Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		4	11	
Seguros previsionales – sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		16
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		1	7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	9
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	13
Total general		122	175	11
Total numero de reclamos recibidos en el trimestre		297		
Total Operaciones		250,254		