

Periodo del 01-10-2023 al 31-12-2023				
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		2
	Demora en el pago de la indemnización	4	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	19
Renta de jubilados	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		20
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	6		16
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		19
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3		16
	Demora en el pago de la indemnización	12	2	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	6
	Demora en el reembolso de gastos	1		7
SOAT	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	3	15
	Demora en el pago de la indemnización	34	6	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		6	5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	4	13
	Errores en la cobranza de primas	1	3	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	20	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	19
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	9	1	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	5	14
	Demora en el reembolso de gastos	1	3	17
	Renovación indebida de póliza de seguros		1	21
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		20
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		18
	Demora en el pago de la indemnización	4	1	19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	14
	Errores en la cobranza de primas	3	4	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	3	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	18
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	7	4	16
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
	Demora en el reembolso de gastos	1		17
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	4	18
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		17
	Contratación o cargo indebido de seguros.	9	2	16
	Demora en el pago de la indemnización	7	2	19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	18
	Errores en la cobranza de primas	18	14	18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	24	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	7	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	9	15
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10	5	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		22
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	20	
Seguros previsionales – sobrevivencia	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	20
	Demora en el pago de la indemnización	1		19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		17
Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		18
	Demora en el pago de la indemnización	4		19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	20
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9
Renta particular	Errores en la cobranza de primas	1		17
Total general		291	170	16
Total numero de reclamos recibidos en el trimestre		461		
Total Operaciones		307,661		