

Periodo del 01-03-2024 al 31-03-2024				
Producto SBS	Motivo SBS	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Días transcurridos
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Accidentes personales	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	6
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		8
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	1		6
	Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato.	1		0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		4
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2		1
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		5
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4		4
	Errores en la cobranza de primas	1	1	8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6		4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	4
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		5
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	1	2
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		3
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	1	1	5
	Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato.	1		7
	Inadecuada asesoría brindada al potencial contratante en materia de seguros y durante la vigencia del contrato		1	7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		2	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	1	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	2
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	1	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	0
	<b>Errores en la cobranza de primas</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
	Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato.		2	2
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		2	8
	<b>Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>6</b>
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		6
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		9
<b>No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		5
Microseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4		6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	3
<b>Total general</b>		<b>85</b>	<b>42</b>	<b>5</b>
<b>Total numero de reclamos recibidos en el mes</b>		<b>127</b>		
<b>Total Operaciones</b>		<b>87,127</b>		