

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 2018**

Ramo	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Total Reclamos Atendidos	
Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	17	9	26	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22		22	8
	Demora en el pago de la indemnización	7	3	10	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	1	6	14
	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		2	9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	2	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	2	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	2	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	12
	Otros motivos	1		1	13
Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	5	11	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	7	10	10
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	2	9	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		8	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	27
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	3	18
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	14
	Otros motivos	2		2	6
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		2	10
	Errores en la cobranza de primas	1		1	10
	Demora en el pago de la indemnización	1		1	15
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1	15
Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	5	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		3	9
	Errores en la cobranza de primas		2	2	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1	14
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		1	15
Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	2	5	10
	Otros motivos	2		2	19
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1	13
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		1	2
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1	10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		1	31
SCTR	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	19
	Rechazo en la atención de siniestro	1		1	15
	Otros motivos	1		1	19
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	1	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	1	13
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	3	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		2	31
	Demora en el pago de la indemnización	1		1	12
Seguros previsionales gastos de sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		1	7
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		1	1
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1	7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros		1	1	37
	Rechazo en la atención de siniestro	1		1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1	17
Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		1	7
	Errores en la cobranza de primas		1	1	16
Seguros previsionales - Invalidez	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		1	14
Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		1	14
TOTAL		131	55	186	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		171			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		45484			