

Información de reclamos atendidos

Periodo: Setiembre 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	42	55	5.69
	Renovación indebida de póliza de seguros	3	36	39	2.44
	Errores en la cobranza de primas	7	28	35	4.29
	Otros reclamos	22	85	107	6.44
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	9	30	5.83
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	19	20	2.90
	Errores en la cobranza de primas	6	11	17	6.06
	Otros reclamos	23	44	67	6.74
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	25	25	1.92
	Errores en la cobranza de primas	0	23	23	2.70
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	21	22	2.32
	Otros reclamos	11	28	39	5.38
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	47	51	5.96
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	27	28	5.14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	3	3	3
	Otros reclamos	1	13	14	8
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	0	10	10	9.50
	Errores en la cobranza de primas	5	5	10	8.80
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	9	8.78
	Otros reclamos	9	35	44	11.71
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	29	30	2.30
	Errores en la cobranza de primas	4	3	7	7.14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	6.60
	Otros reclamos	4	12	16	7.40
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	6	8.00
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8.67
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	6
	Otros reclamos	2	3	5	10
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	3	3	8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	8
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	7.50
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	11
	Otros reclamos	0	1	1	3
Multiseguros	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	4
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	2
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	5
	Otros reclamos	0	2	2	3
Otros Productos	Otros motivos	8	19	27	6.38
<b>Suma Total</b>		<b>154</b>	<b>610</b>	<b>764</b>	<b>5.53</b>
<b>Numero de Operaciones</b>			<b>1,792,530</b>		