

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS**

Periodo: Julio - Setiembre 2021

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	74	30	104	29.3
	No está conforme con las condiciones de la póliza de Seguros	50	25	75	36.9
	Inadecuada atención al usuario	56	15	71	21.3
	Otros motivos	143	102	245	32.8
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	56	34	90	11.7
	Renovación Indebida de Seguros	58	17	75	11.2
	Errores en la cobranza de primas	37	19	56	16.3
	Otros motivos	162	70	232	13.4
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	89	123	212	11.3
	Errores en la cobranza de primas	21	36	57	8.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	19	23	7.5
	Otros motivos	20	28	48	12.4
Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	22	52	74	11.0
	Errores en la cobranza de primas	4	19	23	9.5
	Contratación o cargo indebido de seguros	9	20	29	11.0
	Otros motivos	19	19	38	23.0
SOAT	Renovación Indebida de Seguros	44	1	45	11.7
	Contratación o cargo indebido de seguros	8	2	10	9.7
	Rechazo en la atención del Siniestro	6	1	7	15.0
	Otros motivos	19	11	30	12.2
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	29	1	30	11.1
	Demora en el pago de la indemnización	5	5	10	10.1
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	5	16.0
	Otros motivos	14	3	17	13.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	3	26	29	31.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	0	5	5	57.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	8.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	7	17	24	12.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	1	5	12.5
	No está conforme con el monto de la indemnización	0	2	2	37.0
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	0	6	6	9.3
	Demora en el pago de la indemnización	5	1	6	11.5
	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	15.3
	Otros motivos	8	6	14	16.1
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	5	6	11	22.0
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	16.0
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario	1	7	8	19.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	8.0
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	13.5
	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	18.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	12.0
	Otros motivos	6	0	6	18.8
Sepelio	Inadecuada atención al usuario	1	1	2	8.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	23.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	6.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	26.0
<b>Total general</b>		<b>999</b>	<b>741</b>	<b>1,740</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>1,690</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>5,663,115</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos</b>				<b>19.2</b>	