

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: julio - setiembre 2022

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	111	40	151	18.9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	64	79	13.7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	46	30	76	21.2
	Otros motivos	69	192	261	16.8
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	26	73	99	10.4
	Errores en la cobranza de primas	23	49	72	12.9
	Rechazo en la atención del siniestro	5	41	46	10.0
	Otros motivos	44	124	168	9.9
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	27	33	60	7.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	36	47	6.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	30	37	6.9
	Otros motivos	27	83	110	8.1
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	4	76	80	6.8
	Errores en la cobranza de primas	4	41	45	7.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	39	39	7.3
	Otros motivos	21	35	56	9.4
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	8	43	51	8.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	9	12	8.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	5	10	10.2
	Otros motivos	4	24	28	9.3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	41	44	8.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	7.6
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	4	4	8.0
	Otros motivos	2	8	10	7.2
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	7	18	8.3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	5	11.0
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	2	4	3.3
	Otros motivos	1	2	3	14.3
Domiciliario	Renovación indebida de póliza de seguros	3	1	4	10.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	16.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	13.7
	Otros motivos	4	8	12	12.1
Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	7.7
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	2	3	10.0
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	9.5
	Otros motivos	1	8	9	3.8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	0	11	11.1
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	6.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	1.0
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	1	2.0
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	1	2	3	11.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	4.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	12.5
	Otros motivos	1	5	6	11.2
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	8.3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	12.5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5.0
	Otros motivos	0	2	2	5.5
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2	1	3	10.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	14.0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	7.0
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	1	15.0
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	11.3
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	2	2	4.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	21.5
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	17.0
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	4.0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	14.0
Transporte	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	18.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	15.0
Todo riesgo para contratistas	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	16.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4.0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	18.0
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	14.0
Todo riesgo equipo para contratistas	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	15.0
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	14.0
Seguro de Bancos (BBB)	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	3.0
Responsabilidad civil	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	14.0
Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	4.0
<b>Suma Total</b>		<b>518</b>	<b>1,207</b>	<b>1,725</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>1,652</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>5,896,874</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos</b>				<b>12.0</b>	