

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: julio - setiembre 2023

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	32	74	106	6.0
	Errores en la cobranza de primas	11	48	59	6.7
	Rechazo en la atención del siniestro	9	48	57	6.0
	Otros motivos	40	145	185	6.1
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	7	66	73	5.4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	34	50	6.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	25	31	5.5
	Otros motivos	31	68	99	5.9
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	3	71	74	3.5
	Errores en la cobranza de primas	5	68	73	3.6
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	22	23	3.9
	Otros motivos	23	36	59	4.1
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	26	40	8.3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	22	27	8.2
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	15	25	8.7
	Otros motivos	45	91	136	8.3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	7	84	91	4.1
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	17	22	39	4.2
	Demora en el pago de la indemnización	1	5	6	5.2
	Otros motivos	6	15	21	4.3
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	13	15	4.9
	Errores en la cobranza de primas	3	7	10	7.6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	5	6	10.2
	Otros motivos	6	18	24	6.6
Domiciliario	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	9	10	7.1
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	5	7	8.3
	Errores en la cobranza de primas	2	3	5	4.8
	Otros motivos	5	13	18	6.7
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	18	27	6.2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	7.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	6.2
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	5	6	6.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	4	7.0
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	4.0
	Otros motivos	1	4	5	5.9
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	5	6.2
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	3	3.0
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	2.5
	Otros motivos	0	3	3	4.3
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	3	8.0
	Demora en el reembolso de gastos	0	2	2	7.5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	11.0
	Otros motivos	2	3	5	7.6
Multiseguros	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	3	3.0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	11.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	11.0
	Otros motivos	2	1	3	5.8
Renta de jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	3	5	8.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	7.3
Vida grupo particular	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	5.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	7.0
	Otros motivos	0	2	2	5.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	6	6	6.0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	11.0
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	8.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	4.0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	14.0
Responsabilidad civil	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	5.5
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	2	2	12.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	7.0
Transporte	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	5.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	4.0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	6.0
Todo riesgo para contratistas	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	2	2	13.0
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	9.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	8.0
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	6.50
Terremoto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8.00
Suma Total		342	1,152	1,494	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,564	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				6,348,490	
Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos				6.0	