

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Julio - Setiembre 2021



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Soat	Demora en el pago de la indemnización	100	6	7
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	58	1	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	9	11
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	43	4	9
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	14	14	10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	17	4	11
	Errores en la cobranza de primas	13	6	14
	Rechazo en la atención de siniestro	14	3	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12	5	19
	Contratación o cargo indebido de seguros	15		9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	11	3	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	9		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	4	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	18
	Demora en el reembolso de gastos	5		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	7
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		7
	Errores en la cobranza de primas	61	16	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	20	12
Vehículos	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	30	9	13
	Renovación indebida de póliza	14	24	11
	Rechazo en la atención de siniestro	29	2	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	3	18
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	7	5	12
	Demora en el pago de la indemnización	8	1	11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	5	2	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	6		14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	12
	Demora en el reembolso de gastos	1	1	15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	89	18	15
	Errores en la cobranza de primas	35	7	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	1	16
Asistencia médica	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	3	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	6	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	2	14
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	10	1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	3	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	4	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	3	12
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	3	14
	Demora en el pago de la indemnización	3	3	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	4	11
	Demora en el reembolso de gastos	2	2	10
	Renovación indebida de póliza	3	1	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	21
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	21
	Rechazo en la atención de siniestro	2		15
	Rechazo en la atención de siniestro	29	1	9
	Demora en el pago de la indemnización	2	4	16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
	Contratación o cargo indebido de seguros	2		9
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Julio - Setiembre 2021



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1		14
	Errores en la cobranza de primas		4	25
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		12
	Rechazo en la atención de siniestro	2		18
	Demora en el reembolso de gastos	1		13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	6
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	21
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	10
Domiciliario	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	14
	Renovación indebida de póliza		3	13
	Errores en la cobranza de primas	2		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
	Demora en el reembolso de gastos		1	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	2		11
	Errores en la cobranza de primas	1		13
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	12
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10
Responsabilidad civil	Errores en la cobranza de primas	1		10
	Rechazo en la atención de siniestro	3		10
	Renovación indebida de póliza	1		14
Incendio	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		60
	Rechazo en la atención de siniestro	2		7
	Demora en el pago de la indemnización	1		6
Transporte	Errores en la cobranza de primas	1		7
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		11
	Demora en el pago de la indemnización		1	10
Todo riesgo equipo para contratistas	Renovación indebida de póliza		1	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		19
Miscelaneos	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	13
TOTAL		929	249	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1178	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			504557	