

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período: Julio - Setiembre 2020**



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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	200	14	15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	42	104	18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	50	47	16
	Demora en el pago de la indemnización	51	8	15
	Errores en la cobranza de primas	20	27	21
	Contratación o cargo indebido de seguros	27	2	19
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	17	5	17
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	13	9	18
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	13	1	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	10	23
	Rechazo en la atención de siniestro	8	3	14
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	10		12
	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	3	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	19
	Demora en el reembolso de gastos	3	2	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	29
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	11
	Renovación indebida de póliza	1		24
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		14
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	52	61	20
	Errores en la cobranza de primas	49	56	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	47	48	27
	Renovación indebida de póliza	11	48	23
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19	4	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	17	26
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	18	4	13
	Rechazo en la atención de siniestro	21	1	16
	Demora en el pago de la indemnización	17	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	5	15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	7	25
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	9		14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	5	23
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	2	28
	Demora en el reembolso de gastos	3	2	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	21
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		3	44
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	13
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2		18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	28
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	61	87	19
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19	10	22
	Errores en la cobranza de primas	16	8	21
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	6	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	5	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	30
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	4	22
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	3	25
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	3	19
	Demora en el pago de la indemnización	3	4	22
	Demora en el reembolso de gastos	1	3	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	12
	Renovación indebida de póliza		4	17
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	30
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		2	24
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		10

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período: Julio - Setiembre 2020**



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	
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	26
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	17	11	20
	Rechazo en la atención de siniestro	5		11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		12
	Errores en la cobranza de primas	2		29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		21
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		29
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	2	29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	21
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
	Renovación indebida de póliza		1	25
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		17
Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	12
	Demora en el pago de la indemnización	2		15
	Errores en la cobranza de primas	1		11
	Renovación indebida de póliza	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		30
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	4	2	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	10
	Rechazo en la atención de siniestro	1		38
	Errores en la cobranza de primas	1		10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	15
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		30
	Errores en la cobranza de primas	1	1	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	19
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	2		19
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	65
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		59
	Errores en la cobranza de primas		1	59
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	43
	Demora en el pago de la indemnización	4		31
Incendio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		26
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
Miscelaneos	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		24
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		23
Cauciones (Fianzas)	Demora en el reembolso de gastos	1		27
Transporte	Demora en el pago de la indemnización	1		16
TOTAL		968	704	19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1514		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		461194		