



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Enero - Marzo 2018**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución		
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario			
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	68	25	11		
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	24	5	9		
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12		12		
		Rechazo en la atención de siniestro	8	2	15		
		Errores en la cobranza de primas	8	1	12		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	1	11		
		Otros motivos	2	2	11		
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	10		
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		14		
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	8		
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	12		
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		8		
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	8		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		7		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13		
		Demora en el reembolso de gastos		1	13		
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	9		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		11		
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	57	20	11		
		Demora en el pago de la indemnización	13	1	10		
		Otros motivos	9	1	14		
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	7		12		
		Rechazo en la atención de siniestro	7		13		
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	6		9		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	3	12		
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		11		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	11		
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	12		
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	14		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14		
		Errores en la cobranza de primas	1		19		
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		6		
		Demora en el reembolso de gastos	1		8		
		3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	34	9	11
				No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14		11
				Errores en la cobranza de primas	4	5	9
Otros motivos	4			1	9		
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3			1	13		
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1			2	13		
Cancelación indebida de la póliza de seguros	3				12		
No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional				2	10		
Contratación o cargo indebido de seguros	2				13		
Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1				10		
No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)				1	6		
Rechazo en la atención de siniestro	1				22		
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1				5		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9			3	13		
Demora en el pago de la indemnización	2				8		
Contratación o cargo indebido de seguros	1				11		
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1				11		
No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1				6		
Otros motivos	1		11				
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11				
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10				
4	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	6	11		
		Rechazo en la atención de siniestro	1		10		
		Otros motivos	1		15		
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		11		
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15		
		Demora en el pago de la indemnización	4		10		
		Rechazo en la atención de siniestro	3		9		
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		12		
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		11		
		5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	6	11
				Rechazo en la atención de siniestro	1		10
				Otros motivos	1		15
				Contratación o cargo indebido de seguros	1		11
				Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
				Demora en el pago de la indemnización	4		10
				Rechazo en la atención de siniestro	3		9
				Contratación o cargo indebido de seguros	1		12
				No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		11
6	Incendio			No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		6
				Otros motivos	2		12
				No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6
				Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		8
				Demora en el pago de la indemnización	1		12

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
7	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	12
		Errores en la cobranza de primas	1	1	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	8
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
8	Robo y asalto	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		10
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	1		11
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
9	Agrícola	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	14
		Rechazo en la atención de siniestro	2		12
10	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	9
		Otros motivos	1		25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	13
12	Microseguros	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
13	Microseguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16
14	Líneas aliadas de vehículos	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	14
15	Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
16	Transporte	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
TOTAL			389	113	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					
			333828		