

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	Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	116	4	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	16	9	12
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	21	1	12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	9	3	17
		Demora en el pago de la indemnización	6	2	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	7		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	10
		Errores en la cobranza de primas	2	2	12
		Otros motivos	3		10
		Demora en el reembolso de gastos		2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		17
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		16
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Rechazo en la atención de siniestro	1		14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5
2	Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	10	17
		Contratación o cargo indebido de seguros	7	4	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	1	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6		11
		Otros motivos	3		15
		Errores en la cobranza de primas	2	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		15
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	11
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		13
		3	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4
Demora en el pago de la indemnización	3				16
Otros motivos	1				15
Contratación o cargo indebido de seguros	1				7
4	Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		13
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		2
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Otros motivos	2		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	14
		Errores en la cobranza de primas		1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		29
6	Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		12
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		12
		Errores en la cobranza de primas	2		7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
		Otros motivos	1		10
7	Vida ley trabajadores	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		12
		Otros motivos		1	10
8	Desgravamen	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Otros motivos	2		22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		10
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		16
9	Seguros	Demora en el pago de la indemnización		1	26
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		8
10	Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Otros motivos	1		15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		10
11	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
TOTAL			269	56	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			310		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			42677		