

Periodo del 01/01/2017 al 31/03/2017					
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	
2	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	5	16
3		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	4	15
4		Errores en la cobranza de primas	15	7	15
9	SOAT (Seguro Contra Accidentes de Tránsito)	Contratación o cargo indebido de seguros		3	26
10		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	10	15
11		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	15
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		12
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	19
		Demora en el pago de la indemnización		1	14
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	6	12
		Renovación indebida de póliza de seguros		3	19
		Errores en la cobranza de primas		1	9
13		Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2
14	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado			1	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1		22
15	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios			1	13
18	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	13
19		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		9
TOTAL			32	57	14
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre				86	
Total de Operaciones				294,489	