

**Periodo del 01/07/2016 al 30/09/2016**

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	Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	11
2		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	5	15
3		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	1
4		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	3		13
5		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros		2	12
6		Errores en la cobranza de primas	3	6	13
7	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	2	6	14
8		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	5	18
9		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	6	10
15	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	10
16		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
17		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	4
18		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la asegurador	2		18
19	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	3		19
20		Demora en el pago de la indemnización	1		4
21		Demora en el reembolso de gastos		1	16
14	Robo y Asalto	Demora en el pago de la indemnización		1	17
<b>TOTAL</b>			<b>33</b>	<b>43</b>	<b>12</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>76</b>
<b>Total de Operaciones</b>					<b>212,198</b>