

Periodo del 01/10/2016 al 31/12/2016					
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	Errores en la cobranza de primas	4	11	17
2		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	6	9
2		Contratación o cargo indebido de seguros		3	9
3		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		14
	SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		22	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	9	15
7		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	5	10
8		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	4	21
9		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		2
11		Errores en la cobranza de primas		1	29
12		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	4
	Rentas Vitalicias	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	17
14		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	7
15		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		6
16		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la asegurador	1		9
17	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	13
18	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros		1	27
19	Vida Grupo Particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11
TOTAL			28	69	13
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			97		
	Total de Operaciones		371,879		