

Periodo del 01/10/2014 al 31/12/2014					
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	Robo y Asalto	Inadecuada atención al usuario		1	8
2	Soat	Incumplimiento de clausulas del contrato,poliza, condiciones y acuerdos	1		22
3	Soat	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos		1	14
4	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		6	14
5	Soat	Inadecuada atención al usuario	3	3	10
6	Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		2	8
7	Soat	Renovacion indebida de poliza		1	8
8	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente infromacion sobre opreciones,productos y servicios		1	8
9	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	1	2	10
10	Vida Individual	Material informativo incompleto o publicidad engañosa		1	19
11	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	2	5	17

12	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		15
13	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas		1	8
14	Vida Individual	Solicitud de reconsideracion o apelacion del reclamo declarado improcedente	3	1	18
15	Vida Individual	Demora en la atencion de la solicitud de desafiliacion		1	1
16	Vida Individual	Problemas relacionado a la acreditacion		1	21
17	Rentas Vitalicias	Incumplimiento de clausulas del contrato,poliza, condiciones y acuerdos		1	7
18	Rentas Vitalicias	Disconformidad con la pension recibida y / o con lascondiciones ya definidas en el proceso de jubilacion	3	1	
TOTAL			15	29	12
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			44		