

Periodo del 01/01/2015 al 31/03/2015					
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	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos		2	16
2	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	13
3	Banca Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
4	Vida Individual	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	2	12
5	SOAT	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	9
6	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	13
7	SOAT	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	17
8	Rentas Vitalicias	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
9	Banca Seguros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	11
10	SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		4	11
11	SOAT	Inadecuada atención al usuario	2	4	12
12	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario		1	4
13	Rentas Vitalicias	Inadecuada atención al usuario		2	17
14	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	8
15	SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		8
16	Banca Seguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		12
17	SOAT	Demora en el pago de la indemnización	1	1	15
18	Vida Individual	Demora en el pago de la indemnización		1	15
19	Banca Seguros	Renovación indebida de póliza		1	7
20	Rentas Vitalicias	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4		12
21	Rentas Vitalicias	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	1	18
TOTAL			24	33	12
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			57		