

Periodo del 01/07/2015 al 30/09/2015					
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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	19
2		Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	2	16
3		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	19
4		Material informativo incompleto o publicidad engañosa		1	18
5		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		5	17
6		Inadecuada atención al usuario	2	1	14
7		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	4	12
8		Demora en el reembolso de gastos		1	13
9		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		23
10		Errores en la cobranza de primas		11	11
11		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1		10
12	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		24
13		Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	12
14		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)		3	19
15		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	16
16		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	12	14
17		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	11
18		Inadecuada atención al usuario	2	2	14
19		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	23
20		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	13
21		Demora en el pago de la indemnización	3	1	11
22		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		4	13
23	Renovación indebida de póliza		1	16	
24	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	16
25		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		10
26		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11
27		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		15
28		Demora en el pago de la indemnización		1	7
29		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	14
30	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		14	
31	Rentas Vitalicias	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2		20
32		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
33		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		15
34		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2		11
<b>TOTAL</b>			<b>39</b>	<b>64</b>	<b>15</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>103</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>97,166</b>		

