

Periodo del 01/04/2016 al 30/06/2016					
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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	9	8
2		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	23
3		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	3	9
4		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	15
5		Errores en la cobranza de primas	6	11	8
6		Incumplimiento del plazo para la atención de cobertura		1	7
7	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros		9	9
8		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	8	11
9		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
10		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		17
11		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		11
12		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	5	9
13		Renovación indebida de la póliza de seguros		2	16
15	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	6
16		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		18
17		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		14
18		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		8
19	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		21
20		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		2	1
21		Demora en el pago de la indemnización		1	27
22		Renovación indebida de la póliza de seguros		2	19

14	Robo y Asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	1	20
<b>TOTAL</b>			<b>36</b>	<b>58</b>	<b>13</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>94</b>		
<b>Total de Operaciones</b>			<b>256,370</b>		