

Periodo del 01/01/2016 al 31/03/2016					
Nº	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	Contratación o cargo indebido de seguros		2	14
2		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	8	16
3		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	15
4		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	11
5		Demora en pago de indemnizacion		1	5
6		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	6
7		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		4
8		Errores en la cobranza de primas	5	4	9
9	SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	4	8	9
10		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	3	17
11		Demora en el pago de la indemnización		2	12
12		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	7	9
13	Robo y Asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	8
14		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
15		Errores en la cobranza de primas		1	13
16	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	17
17		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		5	11
18	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	15
19		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		25
20		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	13
TOTAL			32	57	13
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			89		
Total de Operaciones			206,368		