

Periodo del 01/10/2015 al 31/12/2015

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	Contratación o cargo indebido de seguros		1	1
2		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	16	7
3		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	6	9
4		Demora en el reembolso de gastos	1		5
5		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	11
7		Errores en la cobranza de primas	4	10	11
8		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros		1	8
12		SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	13
13	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		9	8	8
14	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	1	9
15	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1		5
16	Demora en el reembolso de gastos			1	17
17	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional			3	15
18	Renovación indebida de póliza			1	1

19		Rechazo en la atención del siniestro	1	1	8
24	Robo y Asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	3
25		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	1
26		Demora en el pago de la indemnización		2	6
27		Errores en la cobranza de primas		1	17
31		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	6
32	Rentas Vitalicias	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	7
33		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	5
34	Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	13
TOTAL			30	75	8
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre				105	
Total de Operaciones				102,441	