

Reclamos recibidos por Usuarios					
Periodo del 01/01/2011 al 31/03/2011					
N°	Operación servicio o Producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	9	11
		Errores en la cobranza de primas	0	6	15
2	SOAT	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	14
		Errores en la cobranza de primas	0	2	20
3	Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	0	3	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	8
		Errores en la cobranza de primas	0	5	14
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	13
4	Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1	3	17
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre			34		
Total de Número de Operaciones en el Trimestre			103848		