

Reclamos Recibidos por usuarios

Periodo del 01/01/2012 al 31/03/2012

N°	Operación Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Robo y Asalto	Inadecuada atención al usuario	0	1	20
2	Accidentes Personales	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1	0	2
3	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	12	14
4	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21
5	SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	4	15
6	SOAT	Inadecuada atención al usuario	0	1	14
7	SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	5	13
8	Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1	1	13
9	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	24
10	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	2	13
11	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	23
12	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	1	1	19
13	Vida Individual	Renovación indebida de póliza	1	0	12
14	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1	11	14
15	Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	0	3	13
TOTAL			8	47	15
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre			55		