

Reclamos recibidos por los usuarios
Periodo del 01/01/2013 al 31/03/2013

N°	Operación Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Accidentales Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	0	5	20
2	Accidentales Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros.	1		19
3	Rentas Vitalicias	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	0	2	14
4	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	1	17
5	Rentas Vitalicias	Inadecuada atención al usuario.	0	1	10
6	Rentas Vitalicias	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1	2	11
7	Soat	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	1	0	15
8	Soat	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1	0	13
9	Soat	Inadecuada atención al usuario.	0	1	11
10	Vida	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	0	2	22
11	Vida	Inadecuada atención al usuario.	0	1	14
12	Vida	Errores en la cobranza de primas.	1	6	14
13	Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	1	9
TOTAL			5	22	15
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			27		