

Reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/01/2014 al 31/03/2014

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	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	10
2	Robo y Asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		10
3	Accidentes Personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	9
4	Accidentes Personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	8
5	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	10
6	SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
7	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		3	12
8	SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		5
9	SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	9
10	SOAT	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado		1	6
11	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	9
12	Vida Individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
13	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	9
14	Vida Individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		7
15	Vida Individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	16
15	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1	7	6

16	Vida Individual	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	27
17	Vida Individual	Problemas relacionados a la cobranza de aportes		2	19
18	Vida Individual	Problemas relacionados a la acreditación		3	11
19	Vida Individual	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado		1	11
20	Vida Ley	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
21	Genesis	Cancelación indebida de la póliza de seguros		2	15
22	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios			13
23	Rentas Vitalicias	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión			15
24	Rentas Vitalicias	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	1	14
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>	<b>31</b>	<b>11</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>43</b>		