

**Reclamos recibidos por Usuarios**

Periodo del 01/04/2011 al 30/06/2011

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 (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	11	19
		Errores en la cobranza de primas	0	13	17
2	SOAT	Inadecuada atención al usuario	0	1	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	8
		Errores en la cobranza de primas	0	2	19
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	2	7
3	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	17
		Errores en la cobranza de primas	2	5	12
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	8
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>	<b>35</b>	<b>13</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>40</b>		
<b>Total de Número de Operaciones en el Trimestre</b>			<b>114062</b>		