

Reclamos Recibidos por usuarios

Periodo del 01/04/2012 al 30/06/2012

N°	Operación Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	15	16
2	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	1	0	19
3	SOAT	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	12
4	SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	1	28
5	Vida Individual	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	6	25
6	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	0	3	14
7	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	0	5	18
TOTAL			2	31	19
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre			33		