

Reclamos recibidos por los usuarios
Periodo del 01/04/2013 al 30/06/2013

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	Accidentales Personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	15
2	Accidentales Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	6	21
3	Accidentales Personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	11
4	Soat	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	8
5	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	19
6	Vida	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	4	14
7	Vida	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	2	3
8	Vida	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	15
9	Vida	Inadecuada atención al usuario	0	2	12
10	Vida	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	13
12	Vida	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	16
TOTAL			4	20	13
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			24		