

Periodo del 01/04/2014 al 30/06/2014

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	11
2	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	22
3	Soat	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	15
4	Soat	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	10
5	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		4	9
6	Soat	Inadecuada atención al usuario		2	7
7	Soat	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos		1	8
8	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	9
9	Vida Individual	Material informativo incompleto o publicidad engañosa		2	7
10	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	16
11	Vida Individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1
12	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	8
13	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario		2	6
14	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	4	9
15	Vida Individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	11
15	Vida Individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	13
16	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1		8
17	Rentas Vitalicias	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		8

18	Rentas Vitalicias	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
19	Rentas Vitalicias	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	3
TOTAL			10	33	9
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre				43	