

Reclamos recibidos por Usuarios

CODIGO	MOTIVOS	Revisión	Reclamos en trámite por plazos					Reclamos absueltos por plazos										Promedio de días para la absolución del caso			
			Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			A favor de la Empresa					A favor del Usuario								
								Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			Sub	Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			Sub	Total	
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total				
Accidentes Personales	Cobros Indevidos	1					0					0	3	7			10	10	19		
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	3	5			8	8	16		
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	1				1	1	7		
Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	3				3	3	11		
Vida Individual	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1					0					0	1				1	1	9		
Vida Individual	Cobros Indevidos	1					0					0	1				1	1	13		
Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1					0					0		1			1	1	27		
Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1					0					0	1				1	1	12		
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1					0	1				1	5				5	6	10		
Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	8		
TOTAL							0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	32	33	13		
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre									33												
Total de Número de Operaciones en el Trimestre									95,778												