

Reclamos recibidos por Usuarios

Periodo del 01/07/2011 al 30/09/2011

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)	6	20	16
2	Accidentes Personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	10
3	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	16
4	Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1	0	4
5	SOAT	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1	0	11
6	SOAT	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	21
7	SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	51	6
8	SOAT	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	24
9	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7
10	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	9	12
11	Vida Individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	9	10
12	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	18
13	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	3	15
14	Vida Individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	27
15	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	2	6	14
16	Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	0	1	3
17	Rentas Vitalicias	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
TOTAL			15	109	13
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre			124		
Total de Número de Operaciones en el Trimestre			114,049		