

Reclamos Recibidos por usuarios

Período del 01/07/2012 al 30/09/2012

N°	Operación Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Protección de Tarjeta	Inadecuada atención al usuario	0	1	11
2	Banca Seguro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	6	16
3	SOAT	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	13
4	SOAT	Inadecuada atención al usuario	1	2	13
5	SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	1	17
6	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	23
7	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	11
8	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	0	3	15
9	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	0	1	13
10	Rentas Vitalicias	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	13
TOTAL			4	18	15
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre			22		