

Reclamos recibidos por los usuarios
Periodo del 01/07/2013 al 30/09/2013

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	Robo y Asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1		7
2	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	18
3	Soat	Liquidaciones erradas		1	14
4	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		6	13
5	Soat	Inadecuada atención al usuario	1	4	14
6	Vida	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1		12
7	Vida	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	21
8	Vida	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	17
9	Vida	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		4	16
10	Vida	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		16
11	Vida	Inadecuada atención al usuario	1	5	15
12	Vida	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
13	Vida	Errores en la cobranza de primas		2	7
14	Vida	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		2	18
15	Renta Vitalicia	Inadecuada atención al usuario	1	1	10
16	Renta Vitalicia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3		17
TOTAL			11	29	14
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			40		