

**Periodo del 01/07/2014 al 30/09/2014**

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		3	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		22
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		25
2	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	31
		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	9
3	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		6	10
4	Soat	Inadecuada atención al usuario	2	1	15
5	Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		2	25
6	Soat	Demora en el pago de la indemnización		1	10
7	Soat	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1		11
8	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	23
9	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	4	16
10	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	19
11	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	1	3	14
12	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	2	16
13	Vida Individual	Demora en el reembolso de gastos		1	30
14	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas		1	27

15	Vida Individual	Problemas relacionados a la acreditación	1		21
15	Vida Individual	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	1	14
17	Rentas Vitalicias	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	11
18	Rentas Vitalicias	Inadecuada atención al usuario		1	9
19	Rentas Vitalicias	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión		1	12
<b>TOTAL</b>			<b>14</b>	<b>34</b>	<b>17</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>48</b>		