

**Reclamos recibidos por Usuarios**

Periodo del 01/10/2011 al 31/12/2011

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)	1	15	17
2	Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	0	1	22
3	SOAT	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	0	2	18
4	SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	17
5	SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	3	17
6	SOAT	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	7	10
7	Vida Individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	4	20
8	Vida Individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	4	12
9	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	14
10	Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	0	3	14
11	Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	9
12	Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	2	3	20
13	Rentas Vitalicias	Inadecuada atención al usuario	0	4	12
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>49</b>	<b>16</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>55</b>		
<b>Total de Número de Operaciones en el Trimestre</b>			<b>94,509</b>		