

Reclamos recibidos por los usuarios Periodo del 01/10/2013 al 31/12/2013					
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- Asalto	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	23
2	Robo- Asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1		18
3	Accidentes Personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	25
4	Accidentes Personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros		1	24
5	Soat	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	18
6	Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	8
7	Soat	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	18
8	Soat	Inadecuada atención al usuario	1	3	12
9	Soat	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		22
10	Soat	Errores en la cobranza de primas		2	29
11	Soat	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros		1	8
12	Vida	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos		1	13
13	Vida	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	22
14	Vida	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	15
15	Vida	Inadecuada atención al usuario		2	16
15	Vida	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	2	18
16	Vida	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	25
17	Vida	Errores en la cobranza de primas	2	1	16
18	Vida	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1		15
19	Vida	Problemas relacionados a la acreditación		3	10
20	Vida	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado		1	18
21	Renta Vitalicia	Inadecuada atención al usuario		2	22
22	Renta Vitalicia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		20
23	Renta Vitalicia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	16
24	Renta Vitalicia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		22
<b>TOTAL</b>			<b>22</b>	<b>31</b>	<b>18</b>
<b>Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>			<b>53</b>		