

Reclamos recibidos por Usuarios

CODIGO	MOTIVOS	Revisión	Reclamos en trámite por plazos					Reclamos absueltos por plazos										Promedio de días para la absolución del caso		
			Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario						Total	
			1-15	16-30	31-60	Más de 60		Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Sub	Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Sub			
								1-15	16-30	31-60	Más de 60		1-15	16-30	31-60	Más de 60				Total
Accidentes Personales	Cobros Indevidos	1					0					0	3	7			10	10	19	
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	3	5			8	8	16	
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	1				1	1	7	
Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	3				3	3	11	
Vida Individual	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1					0					0	1				1	1	9	
Vida Individual	Cobros Indevidos	1					0					0	1				1	1	13	
Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1					0					0		1			1	1	27	
Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1					0					0	1				1	1	12	
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1					0	1				1	5				5	6	10	
Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	8	
TOTAL			0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	19	13	0	0	32	33	13	
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre							33													
Total de Número de Operaciones en el Trimestre							95,778													