

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/04/2015 Al 30/06/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución (en días calendario)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Ramo - Robo o Asalto	Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	2	0	26
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	25
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0	1	21
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	3	20
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	19
		Inadecuada atención al usuario	2	1	16
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	16
		Errores en la cobranza de primas	5	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	11	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdo	1	0	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	8
2	Ramo - Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	16
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	21
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	14
3	Ramo - Accidentes Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	30
		Inadecuada atención al usuario	1	1	24
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	9	17
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	15
		Errores en la cobranza de primas	1	4	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	9
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	8		
4	Ramo - Asistencia Médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	0	23
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	4	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	2	21
		Errores en la cobranza de primas	0	5	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	12	18
		Inadecuada atención al usuario	1	2	18
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	5	17
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	10
5	Ramo - Soat	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	26
		Inadecuada atención al usuario	0	6	24
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	0	1	22
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	4	12
		Errores en la cobranza de primas	0	2	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	6	8
6	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	26
		Inadecuada atención al usuario	0	1	17
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	1	16
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	15
7	Ramo - Vida	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	40
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					266
Total de Número de Operaciones					445423