

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Periodo: Del 01/07/2015 Al 30/09/2015

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
		Errores en la cobranza de primas	3	2	25
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	25
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	24
		Inadecuada atención al usuario	1	0	23
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	21
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	4	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	14	12
2	Ramo - Multiseuros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	14
3	Ramo Miselaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	12
4	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	2	0	31
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	28
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	3	23
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	23
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	3	18
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	16
		Errores en la cobranza de primas	2	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	2	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	12
		5	Ramo - Asistencia Médica	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1
No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0			2	24
Inadecuada atención al usuario	3			1	24
Cancelación indebida de la póliza de seguros	2			5	22
Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1			0	18
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3			4	17
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1			0	17
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14			10	16
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1			9	16
Errores en la cobranza de primas	0			3	12
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2			0	12
Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	0			1	4
6	Ramo - Soat			No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	27
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	26
		Errores en la cobranza de primas	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario	0	11	22
		Error en los datos del usuario	0	2	21
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	7	17
7	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	24
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	21
8	Ramo - Vida	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	22
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					193
Total de Número de Operaciones					396729