

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Abril - Junio 2016

| Ramo | Descripción Causa | A favor de la empresa | A favor del usuario | Total | Tiempo Promedio de atención en días |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|
| 61 - Accidentes Personales | 049-Errores en la cobranza de primas | 291 | 634 | 925 | 11 |
| | 051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 33 | 61 | 94 | 11 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 10 | 29 | 39 | 12 |
| | Otros Motivos | 14 | 36 | 50 | 14 |
| 65 - Vida Individual | 049-Errores en la cobranza de primas | 293 | 423 | 716 | 17 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 42 | 50 | 92 | 14 |
| | 051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 30 | 61 | 91 | 13 |
| | Otros Motivos | 56 | 77 | 133 | 20 |
| 66 - Vida Grupo Particular | 049-Errores en la cobranza de primas | 2 | 1 | 3 | 9 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 2 | 10 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 1 | 21 |
| 67 - Vida ley trabajadores | 049-Errores en la cobranza de primas | 1 | 0 | 1 | 21 |
| 70 - Renta Particular | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 6 | 2 | 8 | 7 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 2 | 3 | 31 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 2 | 2 | 12 |
| | 002-Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 1 | 8 |
| 72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo | 039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 1 | 3 | 5 |
| | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 4 | 0 | 4 | 23 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 3 | 1 | 4 | 13 |
| Total General | | 791 | 1381 | 2172 | |
| Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre | | | | 2321 | |
| Total Número de operaciones registrados en el trimestre | | | | 174489 | |