

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: DEL: 01.07.2012 AL: 30.09.2012

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	Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	29
		Inadecuada atención al usuario	3	5	22
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	30
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	27
		Demora en el reembolso de gastos	2	0	23
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	24
		Errores en la cobranza de primas	3	5	19
		Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	1	1	26
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	0	1	22
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	1	22
	Otros motivos	1	0	29	
2	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario	0	1	28
		Errores en la cobranza de primas	0	3	24
		Otros motivos	1	0	29
3	Renta de Jubilados	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	23
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	30
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	20
		Otros motivos	0	2	20
4	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	0	1	16
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	28
5	Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	1	0	25
		Otros motivos	0	1	30
6	Microseguro	Inadecuada atención al usuario	0	1	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			49		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			4,677		