

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del: 01.10.2017 al: 31.12.2017**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	57	25	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	17	1	12
		Rechazo en la atención de siniestro	12		13
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	46	25	14
		Rechazo en la atención de siniestro	7	1	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	5	2	13
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	37	7	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13	1	14
		Errores en la cobranza de primas	5	1	17
4	Incendio	Demora en el pago de la indemnización	7		14
		Rechazo en la atención de siniestro	2		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		15
5	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	5	13
		Rechazo en la atención de siniestro	2		14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
6	Otras operaciones, servicio y/o productos	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	13
7	Agrícola	Demora en el pago de la indemnización		2	15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		15
8	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		12
		Renovación indebida de póliza	1		14
9	Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	3		11
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		7
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	28
10	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	5		5
		Otros motivos	1		15
11	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	15
12	Aviación	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	12
13	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	15
		Otros motivos	1		13
14	Seguro de Bancos (BBB)	Demora en el pago de la indemnización	1		13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
15	Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
16	Líneas aliadas de vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		9
17	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1		11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			510		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					309436