

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Octubre - Diciembre 2015

| 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 | 316 | 498 | 814 | 23 |
| | 068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 44 | 17 | 61 | 15 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 29 | 29 | 18 |
| | Otros Motivos | 25 | 41 | 66 | 31 |
| 65 - Vida Individual | 049-Errores en la cobranza de primas | 306 | 298 | 604 | 27 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario | 32 | 69 | 101 | 20 |
| | 068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 51 | 44 | 95 | 25 |
| | Otros Motivos | 59 | 57 | 116 | 19 |
| 66 - Vida Grupo Particular | 049-Errores en la cobranza de primas | 4 | 3 | 7 | 12 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario | 2 | 1 | 3 | 3 |
| | 019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 0 | 1 | 1 | 1 |
| | Otros Motivos | 2 | 0 | 2 | 13 |
| 67 - Vida ley trabajadores | 039-Inadecuada atención al usuario | 0 | 3 | 3 | 14 |
| | 046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | 049-Errores en la cobranza de primas | 1 | 0 | 1 | 16 |
| 70 - Renta Particular | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 10 | 15 | 25 | 7 |
| | 019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 1 | 6 | 7 | 26 |
| | 081-Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 0 | 1 | 1 | 5 |
| 72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo | 041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | 2 | 3 | 15 |
| | 039-Inadecuada atención al usuario | 1 | 1 | 2 | 10 |
| Total General | | 856 | 1086 | 1942 | |
| Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre | | | | 1697 | |
| Total Número de operaciones registrados en el trimestre | | | | 183300 | |