Reporte de Reclamos

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Resueltos en el trimestre			Tiempo promedio de atención
		A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	
Misceláneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	4
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	2	2	7
Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	11
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	10
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	5	5	6
Microseguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	13
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	11
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	2
		6	**9**	**15**	

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	10