

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: enero - marzo 2023

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	30	79	109	10.4
	Errores en la cobranza de primas	18	44	62	9.9
	Renovación indebida de póliza de seguros	5	43	48	6.6
	Otros motivos	56	155	211	9.8
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	31	98	129	6.9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	56	39	95	6.6
	Errores en la cobranza de primas	12	22	34	8.1
Asistencia médica	Otros motivos	30	79	109	5.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	22	21	43	17.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	34	43	11.8
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Errores en la cobranza de primas	10	28	38	12.7
	Otros motivos	39	113	152	16.9
	Rechazo en la atención del siniestro	2	60	62	6.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	9	12	21	7.5
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	4	6.5
	Otros motivos	6	8	14	8.5
	Errores en la cobranza de primas	3	11	14	6.4
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	12	12	7.1
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza de seguros	3	8	11	8.5
	Otros motivos	11	18	29	9.6
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	13	17	10.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	7	12	5.8
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	5	6	6.0
	Otros motivos	7	14	21	7.4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	7	9	9.7
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	6	6	6.8
Renta de jubilados	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	5.8
	Otros motivos	5	8	13	8.6
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	4	8	12	6.9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	6.3
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	21.5
	Otros motivos	1	0	1	9.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	8.0
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8.3
Vida Ley trabajadores	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	3	5.3
	Otros motivos	1	6	7	9.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	6	6.8
	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	4.5
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	4.5
	Otros motivos	1	4	5	8.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	4	9	10.7
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	7.5
Sepelio	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	8.0
	Otros motivos	2	0	2	19.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	2	6	7.3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	5.7
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	14.0
	Otros motivos	1	3	4	6.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	8.7
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	9.5
Desgravamen	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	2	9.5
	Otros motivos	0	1	1	9.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	7.8
Vida grupo particular	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	8.5
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	11.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	10.5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	7.0
Renta particular (vitalicia)	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	13.0
	Otros motivos	1	2	3	3.0
Responsabilidad civil	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	3	4	13.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	9.3
Transporte	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	8.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	15.0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	14.0
Todo riesgo para contratistas	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	13.0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	14.0
Todo riesgo equipo para contratistas	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	13.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	14.0
Suma Total		424	1,021	1,445	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,459	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				6,056,616	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				9.3	