

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: Abril - Junio 2020

| RAMO | Descripción Causa | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | Total | Tiempo Promedio de Atención |
|--|---|-----------------------|---------------------|------------------|-----------------------------|
| Vehículos | Inadecuada atención al usuario | 153 | 53 | 206 | 11.4 |
| | Renovación Indebida de la póliza | 45 | 63 | 108 | 8.3 |
| | Errores en la cobranza de primas | 22 | 19 | 41 | 13.5 |
| | Otros motivos | 61 | 35 | 96 | 16.1 |
| Asistencia Médica | Inadecuada atención al usuario | 60 | 32 | 92 | 14.5 |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza | 13 | 21 | 34 | 12.9 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 16 | 17 | 33 | 15.6 |
| | Otros motivos | 103 | 83 | 186 | 15.2 |
| Vida Individual | Inadecuada atención al usuario | 65 | 44 | 109 | 12.0 |
| | Errores en la cobranza de primas | 50 | 27 | 77 | 11.3 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 15 | 12 | 27 | 15.3 |
| | Otros motivos | 22 | 12 | 34 | 13.6 |
| Accidentes Personales | Inadecuada atención al usuario | 30 | 20 | 50 | 9.5 |
| | Errores en la cobranza de primas | 23 | 14 | 37 | 13.0 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 16 | 15 | 31 | 11.0 |
| | Otros motivos | 22 | 13 | 35 | 13.7 |
| Robo y Asalto | Rechazo en la atención del Siniestro | 18 | 0 | 18 | 16.9 |
| | Inadecuada atención al usuario | 8 | 2 | 10 | 17.1 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 8 | 1 | 9 | 8.9 |
| | Otros motivos | 1 | 0 | 1 | 17.0 |
| SOAT | Inadecuada atención al usuario | 10 | 5 | 15 | 14.5 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 11 | 0 | 11 | 32.2 |
| | Rechazo en la atención del Siniestro | 3 | 0 | 3 | 6.0 |
| | Otros motivos | 2 | 4 | 6 | 11.8 |
| Domiciliario | Inadecuada atención al usuario | 3 | 4 | 7 | 8.3 |
| | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos | 1 | 0 | 1 | 8.0 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 37.0 |
| | Otros motivos | 2 | 0 | 2 | 12.5 |
| Multiseguros | Inadecuada atención al usuario | 2 | 4 | 6 | 12.0 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 2 | 3 | 26.3 |
| | Rechazo en la atención del Siniestro | 1 | 1 | 2 | 8.0 |
| Renta Particular | Inadecuada atención al usuario | 7 | 4 | 11 | 6.5 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización | 2 | 0 | 2 | 11.0 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 11.0 |
| Seguro Complementario Trabajo de Riesgo | Inadecuada atención al usuario | 1 | 4 | 5 | 20.0 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 44.0 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización | 0 | 1 | 1 | 15.0 |
| Vida ley trabajadores | Inadecuada atención al usuario | 0 | 6 | 6 | 6.0 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 30.0 |
| Vida Grupo Particular | Errores en la cobranza de primas | 2 | 0 | 2 | 2.0 |
| | Inadecuada atención al usuario | 1 | 1 | 2 | 8.0 |
| Sepelio | Errores en la cobranza de primas | 3 | 0 | 3 | 20.0 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 1 | 4.0 |
| Transportes | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 0 | 1 | 9.0 |
| Total general | | 805 | 523 | 1,328 | |
| Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre | | | | 1,498 | |
| Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre | | | | 4,621,722 | |
| Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos | | | | 13.0 | |