

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Período: Octubre - Diciembre 2019

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	105	35	140	11.5
	Errores en la cobranza de primas	43	16	59	13.5
	Cobros Indebidos, intereses, comisiones y otros	41	17	58	13.1
	Otros motivos	284	149	433	13.3
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	158	46	204	10.7
	Rechazo en la atención del Siniestro	93	11	104	10.4
	Errores en la cobranza de primas	27	26	53	10.9
	Otros motivos	152	77	229	13.8
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	71	22	93	6.1
	Contratación o cargo indebido de seguros	64	24	88	5.9
	Inadecuada atención al usuario	34	33	67	4.4
	Otros motivos	50	18	68	5.1
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	53	30	83	7.4
	Errores en la cobranza de primas	33	20	53	8.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	3	11	5.8
	Otros motivos	42	25	67	5.6
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	48	10	58	11.9
	Inadecuada atención al usuario	20	8	28	11.8
	Demora en el pago de la indemnización	3	4	7	13.0
	Otros motivos	6	13	19	8.3
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	8	6	14	15.3
	Publicidad engañosa o que induce al error	11	2	13	8.8
	Inadecuada atención al usuario	7	4	11	11.4
	Otros motivos	28	12	40	7.3
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	5	4	9	14.6
	Rechazo en la atención del Siniestro	7	0	7	12.9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza	0	5	5	10.6
	Otros motivos	11	1	12	11.2
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	5	4	9	14.9
	Errores en la cobranza de primas	1	3	4	14.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	3	8.7
	Otros motivos	7	2	9	20.0
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización	8	3	11	5.7
	Inadecuada atención al usuario	5	1	6	5.7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	3	9.3
	Otros motivos	2	0	2	4.0
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización	2	3	5	25.0
	Inadecuada atención al usuario	2	2	4	7.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	8.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	6	8	7.4
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	5.0
Vida ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	1.0
	Inadecuada atención al usuario	0	2	2	5.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	3.0
	Otros Motivos	0	1	1	15.0
Vida Grupo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	3.0
	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	2.0
Aviación	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	16.0
Total general		1,456	656	2,112	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,166	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				4,446,801	
Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos				11.0	