

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: Abril - Junio 2021

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	68	20	88	27.1
	Contratación o cargo indebido de seguros	31	16	47	34.7
	Errores en la cobranza de primas	30	16	46	32.3
	Otros motivos	178	93	271	34.7
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	72	26	98	11.9
	Rechazo en la atención del Siniestro	68	6	74	10.4
	Errores en la cobranza de primas	37	12	49	11.4
	Otros motivos	114	37	151	11.3
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	121	66	187	10.3
	Errores en la cobranza de primas	22	15	37	8.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	13	7	20	6.7
	Otros motivos	26	9	35	10.8
Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	60	38	98	9.0
	Errores en la cobranza de primas	13	5	18	6.5
	Contratación o cargo indebido de seguros	17	6	23	15.3
	Otros motivos	24	15	39	13.7
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	22	1	23	10.4
	Inadecuada atención al usuario	11	2	13	13.4
	No está conforme con el monto de la indemnización	6	0	6	7.0
	Otros motivos	7	6	13	9.6
SOAT	Renovación Indebida de Seguros	18	1	19	9.9
	Demora en el pago de la indemnización	8	2	10	10.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	6	10.3
	Otros motivos	9	7	16	10.4
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario	18	3	21	10.5
	No está conforme con el monto de la indemnización	4	3	7	8.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	13.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	11	8	19	10.7
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	30.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	10	6	16	15.5
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	8.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	1	2.3
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	13	2	15	8.3
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	9.0
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	5	0	5	10.0
	Demora en el pago de la indemnización	1	2	3	11.3
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	8.0
	Otros motivos	3	2	5	7.7
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	1	2	3	12.7
	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	23.7
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	17.5
	Otros motivos	4	1	5	18.4
Sepelio	Inadecuada atención al usuario	9	2	11	10.5
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	9.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	7.0
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	1	32.0
Total general		1,072	442	1,514	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,535	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				5,194,890	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				17.2	