

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: Octubre - Diciembre 2021

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	80	44	124	8.2
	Rechazo en la atención del Siniestro	49	6	55	6.8
	Renovación Indebida del Seguros	35	13	48	6.5
	Otros motivos	176	81	257	8.3
Asistencia Médica	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos	77	35	112	13.6
	Inadecuada atención al usuario	67	23	90	13.6
	Contratación o cargo indebido de seguros	30	23	53	15.4
	Otros motivos	120	81	201	15.7
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	92	64	156	5.8
	Errores en la cobranza de primas	46	34	80	5.5
	Contratación o cargo indebido de seguros	19	8	27	7.0
	Otros motivos	33	15	48	8.6
SOAT	Renovación Indebida del Seguros	38	2	40	7.3
	Errores en la cobranza de primas	20	2	22	7.0
	Errores en los datos del usuario registrado en la empresa	5	4	9	8.1
	Otros motivos	20	14	34	7.6
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	24	10	34	9.0
	Inadecuada atención al usuario	26	6	32	9.7
	Contratación o cargo indebido de seguros	19	4	23	6.5
	Otros motivos	7	7	14	7.0
Seguro de Protección de Tarjeta	Rechazo en la atención del Siniestro	35	3	38	6.5
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	4	9	6.2
	Incumplimiento en el plazo para la atención de la cobertura	7	2	9	9.6
	Otros motivos	20	10	30	8.1
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	15	11	26	18.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	5	5	10	15.5
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	4	7	6.4
	Demora en el pago de la indemnización	2	3	5	6.8
	Inadecuada atención al usuario	3	2	5	4.8
	Otros motivos	10	2	12	10.1
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	5	0	5	8.2
	Inadecuada atención al usuario	4	0	4	7.8
	No está conforme con las condiciones de la póliza	2	1	3	8.7
	Otros motivos	7	7	14	9.7
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	11	6	17	7.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	3	2	5	5.5
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	6.0
	Otros Motivos	1	0	1	2.0
Vida Grupo	Inadecuada atención al usuario	8	3	11	9.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	29.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	0	1	1	27.0
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización	1	5	6	5.0
	Inadecuada atención al usuario	4	1	5	7.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	8.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	5.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	56.0
Total general		1,139	549	1,688	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,625	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				5,747,905	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				13.2	