

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS**

Periodo: Enero - Marzo 2022

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	34	127	161	21.0
	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos	62	34	96	19.9
	Inadecuada atención al usuario	65	14	79	20.3
	Otros motivos	147	72	219	22.0
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	83	35	118	8.2
	Errores en la cobranza de primas	42	31	73	7.3
	Rechazo en la atención del Siniestro	55	8	63	6.5
	Otros motivos	132	48	180	8.2
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	44	44	88	9.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	40	12	52	10.6
	Errores en la cobranza de primas	40	12	52	10.0
	Otros motivos	107	37	144	10.5
SOAT	Renovación Indevida del Seguros	32	0	32	8.9
	Errores en la cobranza de primas	20	0	20	6.1
	Demora en el pago de la indemnización	7	6	13	10.5
	Otros motivos	20	10	30	9.4
Seguro de Protección de Tarjeta	Rechazo en la atención del Siniestro	47	1	48	6.7
	Demora en el pago de la indemnización	2	2	4	14.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	7.3
	Otros motivos	8	2	10	5.8
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	6	17.3
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	3	4	9.5
	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	12.0
	Otros motivos	9	3	12	13.1
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	7.4
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	4	11.8
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	2	12.5
	Otros motivos	8	5	13	11.9
Vida Grupo	Contratación o cargo indebido de seguros	7	3	10	9.8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	13.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	11.5
	Otros motivos	4	2	6	7.2
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	9.0
	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	7.0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	11.0
	Otros motivos	2	1	3	12.3
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	7.0
	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	9.0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	25.0
	Otros motivos	2	0	2	8.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	15.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	13.0
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1	14.0
Todo riesgo para contratistas	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15.5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	1	28.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	13.0
Sepelio	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	15.0
	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	14.0
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	1	9.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	0	2	2	2.5
	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	1.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	15.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10.0
Responsabilidad civil	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	15.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	12.0
Transporte	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	10.0
Renta Particular	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	6.0
<b>Total general</b>		<b>1,062</b>	<b>533</b>	<b>1,595</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>1,675</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>5,490,720</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos</b>				<b>13.6</b>	