

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: Enero - Marzo 2020

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	161	55	216	12.4
	Rechazo en la atención del Siniestro	110	13	123	12.7
	Renovación Indevida de la póliza	43	61	104	7.1
	Otros motivos	169	79	248	14.3
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	100	35	135	12.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	36	26	62	17.3
	Errores en la cobranza de primas	40	19	59	13.9
	Otros motivos	211	130	341	14.1
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	76	30	106	10.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	63	16	79	12.2
	Inadecuada atención al usuario	32	26	58	7.7
	Otros motivos	45	20	65	10.2
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	34	16	50	9.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	24	22	46	5.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	3	14	8.0
	Otros motivos	27	17	44	6.8
Robo y Asalto	Inadecuada atención al usuario	22	9	31	14.0
	Rechazo en la atención del Siniestro	26	2	28	16.5
	Demora en el pago de la indemnización	4	3	7	12.4
	Otros motivos	12	9	21	12.0
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	14	11	25	18.2
	Inadecuada atención al usuario	12	3	15	15.3
	No está conforme con el monto de la indemnización	8	6	14	16.4
	Otros motivos	17	7	24	14.2
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	2	4	6	22.7
	Rechazo en la atención del Siniestro	4	2	6	15.2
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	4	15.5
	Otros motivos	3	4	7	8.2
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	5	3	8	14.6
	Rechazo en la atención del Siniestro	2	1	3	12.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	25.0
	Otros motivos	3	5	8	15.6
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización	6	5	11	3.8
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	9	9	15.7
	Inadecuada atención al usuario	2	2	4	8.7
	Otros motivos	2	0	2	10.0
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización	3	3	6	15.0
	Inadecuada atención al usuario	0	3	3	21.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	3.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	1	5	6	7.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	15.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	16.0
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1.5
	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	30.0
	Otros motivos	1	0	1	4.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	4.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	9.0
Aviación	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	14.0
Total general		1,343	670	2,013	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,876	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				4,206,784	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				12.0	