

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS**

Periodo: enero - marzo 2019

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	296	97	393	13.5
	Rechazo en la atención del Siniestro	79	7	86	13.1
	Renovación Indevida de Póliza	39	40	79	11.1
	Otros motivos	184	71	255	13.3
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	65	30	95	18.0
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	65	29	94	17.6
	Contratación o cargo indebido de seguros	50	16	66	15.4
	Otros motivos	257	134	391	16.6
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	86	180	266	9
	Errores en la cobranza de primas	87	83	170	16.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	51	36	87	6.6
	Otros motivos	56	37	93	9
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	101	69	170	10.0
	Errores en la cobranza de primas	37	29	66	13.1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	7	31	9.3
	Otros motivos	36	36	72	15
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	36	2	38	15.3
	Inadecuada atención al usuario	16	2	18	12.4
	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	3	2	5	16.2
	Otros motivos	24	11	35	13.8
SOAT	Inadecuada atención al usuario	15	12	27	14.6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	6	14	14.7
	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	6	2	8	11.4
	Otros motivos	13	7	20	14.8
Domiciliario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	4	11.3
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	12.3
	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	2	0	2	12.0
	Otros motivos	13	3	16	12.0
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	0	3	3	8.7
	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	14.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, repa	1	0	1	3.0
	Otros motivos	5	0	5	12.0
Responsabilidad Civil	Rechazo en la atención del Siniestro	1	1	2	19.0
	Renovación Indevida de Póliza	0	1	1	38.0
	Otros motivos	0	1	1	15.0
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, repa	3	2	5	29.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	7.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	22.0
	Errores en la cobranza de primas	0	0	0	0.0
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	3	9	12.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	4	8	14.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, repa	3	3	6	7.0
Vida ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, repa	3	0	3	21.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	15.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	11.0
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	11.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	2.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	5.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	3.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	5.0
Rotura de Maquina	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	1	35.0
<b>Total general</b>		<b>1,686</b>	<b>978</b>	<b>2,664</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>2,758</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>4,530,750</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos</b>					<b>13.0</b>