

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: enero - marzo 2021

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	91	23	114	25.1
	Errores en la cobranza de primas	39	24	63	23.0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	29	26	55	26.2
	Otros motivos	172	135	307	34.0
Vehiculos	Inadecuada atención al usuario	138	55	193	12.1
	Rechazo en la atención del Siniestro	52	5	57	8.7
	Renovación Indebida de la póliza	36	14	50	8.2
	Otros motivos	107	47	154	11.8
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	119	73	192	6.0
	Errores en la cobranza de primas	41	21	62	10.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	9	30	9.0
	Otros motivos	35	21	56	11.9
Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	54	22	76	7.5
	Contratación o cargo indebido de seguros	22	6	28	8.5
	Errores en la cobranza de primas	21	2	23	5.5
	Otros motivos	15	3	18	4.4
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	22	6	28	13.0
	Inadecuada atención al usuario	21	7	28	14.1
	Demora en el pago de la indemnización	3	1	4	9.5
	Otros motivos	9	1	10	13.6
SOAT	Inadecuada atención al usuario	10	6	16	13.3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	1	10	10.2
	No está conforme con el monto de la indemnización	8	0	8	9.8
	Otros motivos	14	5	19	8.4
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	18	8	26	14.1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	1	5	8.0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos	4		4	14.5
	Otros motivos	5	3	8	11.4
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario	15	5	20	4.5
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	2	3	47.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	3.0
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	12	3	15	16.7
	No está conforme con el monto de la indemnización	2		2	18.5
	Rechazo en la atención del Siniestro		1	1	12.0
	Otros motivos	3	0	3	7.3
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	8	1	9	16.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	33.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	2.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	3	5	8	6.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	8.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	2	3	5	23.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	2	3	18.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	9.0
	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	7.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	7.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	65.0
Todo Riesgo para Contratistas	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	20.0
	Cancelación Indebida de Póliza	1	0	1	17.0
<b>Total general</b>		<b>1,177</b>	<b>551</b>	<b>1,728</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>1,684</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>5,035,882</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos</b>				<b>16.2</b>	