

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Período: abril - junio 2019

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	258	106	364	13.2
	Renovación Indebida de Póliza	23	50	73	9.7
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	38	33	71	13.9
	Otros motivos	187	70	257	13.8
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	62	24	86	17.8
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	52	29	81	16.9
	Errores en la cobranza de primas	39	25	64	16.8
	Otros motivos	333	125	458	20.5
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	82	227	309	6.7
	Errores en la cobranza de primas	63	57	120	7.0
	Inadecuada atención al usuario	39	29	68	8.6
	Otros motivos	59	35	94	8.6
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	67	111	178	7.3
	Errores en la cobranza de primas	45	30	75	7.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	8	19	6.6
	Otros motivos	29	25	54	12.0
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	29	2	31	15.1
	Inadecuada atención al usuario	19	3	22	14.7
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	3	6	9	13.8
	Otros motivos	47	28	75	13.1
SOAT	Inadecuada atención al usuario	23	10	33	13.9
	Demora en el pago de la indemnización	16	2	18	12.7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	5	15	11.7
	Otros motivos	19	12	31	12.0
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	1	3	4	10.0
	Errores en la cobranza de primas		3	3	8.7
	Rechazo en la atención del Siniestro	2		2	17.0
	Otros motivos	10	6	16	14.2
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	1	2	3	14.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		2	18.0
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	19.0
	Otros motivos	7	6	13	14.1
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización	3	7	10	3.4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	7	10	13.9
	Inadecuada atención al usuario	1	1	2	12.5
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	10	11	2.0
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	5.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	4.0
	Otros motivos	1	0	1	4.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	3	3	6	2.5
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	1.0
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	48.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	6.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	78.0
	Otros motivos	1	0	1	39.0
Vida ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	7.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	1	9.0
Total general		1,596	1,105	2,701	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,519	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				4,520,445	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				12.0	