

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2020

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	72	25	97	21.9
	Errores en la cobranza de primas	32	27	59	23.6
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	9	42	51	25.3
	Otros motivos	182	129	311	28.8
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	201	60	261	10.4
	Rechazo en la atención del Siniestro	65	5	70	10.9
	Renovación Indebida de la póliza	34	17	51	8.4
	Otros motivos	73	31	104	11.3
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	96	57	153	6.4
	Errores en la cobranza de primas	43	26	69	8.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	26	8	34	8.3
	Otros motivos	44	14	58	10.4
Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	54	30	84	9.7
	Errores en la cobranza de primas	39	10	49	7.7
	Contratación o cargo indebido de seguros	18	20	38	8.0
	Otros motivos	19	7	26	13.4
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	39	4	43	13.2
	Inadecuada atención al usuario	23	6	29	13.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	15.5
	Otros motivos	4	1	5	9.9
SOAT	Inadecuada atención al usuario	18	6	24	11.3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	0	4	12.3
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	18.5
	Otros motivos	4	2	6	14.4
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	11	6	17	11.6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	0	3	17.7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos	2	1	3	17.0
	Otros motivos	5	2	7	18.4
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	3	1	4	9.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	25.0
	Rechazo en la atención del Siniestro	1	1	2	14.0
	Otros motivos	3	1	4	20.2
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario	15	2	17	5.9
	No está conforme con el monto de la indemnización	11	1	12	3.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	8.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	6	8	14	20.4
	No está conforme con el monto de la indemnización	4	0	4	37.0
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	3	6	10.5
	Inadecuada atención al usuario	4	1	5	11.2
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	5	12.0
	Otros motivos	1	0	1	10.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	11	2	13	15.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	11.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	5	6	11	9.5
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	2	12.5
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	1	62.0
	Inadecuada atención al Usuario	1	0	1	20.0
Responsabilidad Civil	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos	1	0	1	12.0
Total general		1,203	567	1,770	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,744	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				5,082,573	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				14.9	