

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: octubre - diciembre 2022

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	24	89	113	11.42
	Errores en la cobranza de primas	21	35	56	14.07
	Rechazo en la atención del siniestro	2	45	47	10.60
	Otros motivos	53	144	197	11.43
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	46	62	14.03
	Contratación o cargo indebido de seguros	24	33	57	15.72
	Errores en la cobranza de primas	8	25	33	14.88
	Otros motivos	56	106	162	16.35
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	37	29	66	7.55
	Contratación o cargo indebido de seguros	15	34	49	6.18
	Errores en la cobranza de primas	9	29	38	8.11
	Otros motivos	16	96	112	8.25
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	3	46	49	5.39
	Errores en la cobranza de primas	2	25	27	6.33
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	23	24	7.33
	Otros motivos	18	47	65	11.06
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	45	47	9.19
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	4	10	11.50
	Demora en el pago de la indemnización	6	3	9	8.44
	Otros motivos	2	7	9	9.31
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	7	24	31	7.48
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	8	14	6.64
	Errores en la cobranza de primas	2	5	7	7.00
	Otros motivos	4	19	23	6.12
Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	8	12.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	5.00
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	6.00
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	9.00
	Otros motivos	0	5	5	11.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	11.40
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	13.50
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	14.00
	Otros motivos	3	4	7	13.40
Renta de jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	5	7	6.86
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	3.33
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	9.50
	Otros motivos	0	1	1	1.00
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	5.00
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	6.50
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	9.50
	Otros motivos	1	4	5	4.20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	8.80
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	9.50
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	11.00
	Otros motivos	0	2	2	10.00
Microseguros	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	3	4	9.75
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	10.33
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	3	10.67
	Otros motivos	0	1	1	12.00
Renta particular (vitalicia)	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	5	6	8.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	9.50
Vida Ley trabajadores	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	10.50
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	10.00
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	13.00
	Otros motivos	1	1	2	12.00
Multiseguros	Renovación indebida de póliza de seguros	0	2	2	16.50
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	0.00
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	14.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7.00
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	6.00
Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	4.00
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	4.00
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo RR3)	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	15.00
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	15.00
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	3.00
Transporte	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	15.00
Escolares	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	18.00
Seguros previsionales - Invalidez	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	18.00
Suma Total		373	1,046	1,419	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,425	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				6,079,733	
Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos				11.0	