

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: abril - junio 2022

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	32	132	164	20.1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	27	51	78	22.6
	Inadecuada atención al usuario	50	28	78	22.1
	Otros motivos	162	99	261	22.5
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	78	31	109	10.1
	Errores en la cobranza de primas	40	10	50	11.5
	Rechazo en la atención del Siniestro	27	8	35	10.6
	Otros motivos	125	48	173	10.1
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	42	42	84	6.5
	Errores en la cobranza de primas	46	15	61	7.1
	Contratación o cargo indebido de seguros	22	13	35	7.8
	Otros motivos	91	21	112	8.0
SOAT	Errores en la cobranza de primas	25	5	30	7.8
	Renovación Indebida del Seguros	22	1	23	7.8
	Demora en el pago de la indemnización	8	1	9	8.1
	Otros motivos	21	12	33	9.1
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	29	7	36	6.5
	Inadecuada atención al usuario	8	8	16	6.4
	Errores en la cobranza de primas	6	4	10	9.2
	Otros motivos	22	9	31	7.1
Seguro de Protección de Tarjeta	Rechazo en la atención del Siniestro	41	3	44	8.2
	Demora en el pago de la indemnización	4	3	7	9.9
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	6	6.5
	Otros motivos	13	2	15	6.5
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	12	21	7.4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	0	5	8.8
	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	6.8
	Otros motivos	3	2	5	8.3
Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	5	0	5	9.4
	Demora en el pago de la indemnización	0	4	4	8.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	4	7.0
	Otros motivos	15	6	21	10.2
Vida Grupo	Contratación o cargo indebido de seguros	7	0	7	7.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	4.5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	10.0
	Otros motivos	2	4	6	12.3
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	7	8.9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	4	5.3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	8.7
	Otros motivos	5	1	6	6.7
Renta de Jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la ase	3	6	9	6.3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	3.0
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	14.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	9.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	3.0
	Otros motivos	3	1	4	14.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	7.5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	2.5
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la ase	0	1	1	15.0
	Otros motivos	1	1	2	9.5
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la ase	0	2	2	6.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	7.5
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	15.0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	21.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	14.0
Desgravamen	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	5.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	3.0
Transporte	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	18.0
	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	14.0
Todo riesgo equipo para contratistas	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	16.0
Calderos	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	9.0
Todo riesgo para contratistas	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	16.0
Renta particular (vitalicia)	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la ase	1	0	1	6.0
Cascos Marítimos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8.0
Total general		1,041	611	1,652	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,636	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				5,661,417	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				13.0	