

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: Julio - Septiembre 2020

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	211	88	299	11.5
	Renovación Indevida de la póliza	59	51	110	8.1
	Rechazo en la atención del Siniestro	80	10	90	10.2
	Otros motivos	93	49	142	14.8
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	116	33	149	16.3
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	29	37	66	24.1
	Errores en la cobranza de primas	28	27	55	15.2
	Otros motivos	159	125	284	19.7
Vida Individual	Inadecuada atención al usuario	75	75	150	8.3
	Errores en la cobranza de primas	64	45	109	10.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	24	11	35	9.1
	Otros motivos	34	21	55	9.9
Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	39	21	60	11.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	28	23	51	7.3
	Errores en la cobranza de primas	31	17	48	8.8
	Otros motivos	28	12	40	9.1
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	26	3	29	11.8
	Inadecuada atención al usuario	17	1	18	9.9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	5	6	9.3
	Otros motivos	6	4	10	13.5
SOAT	Inadecuada atención al usuario	11	9	20	11.1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	3	8	12.1
	No está conforme con el monto de la indemnización	5	1	6	19.3
	Otros motivos	7	3	10	16.3
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	9	4	13	15.3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	3	5	8.8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos	1	2	3	15.0
	Otros motivos	3	4	7	10.7
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	6	1	7	12.7
	No está conforme con el monto de la indemnización	1	2	3	18.3
	Rechazo en la atención del Siniestro	2	1	3	21.3
	Otros motivos	6	2	8	9.7
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario	9	6	15	10.7
	No está conforme con el monto de la indemnización	7	5	12	5.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	4.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	6	4	10	14.9
	No está conforme con el monto de la indemnización	2	1	3	31.0
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	8.5
	Otros motivos	0	1	1	6.0
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario	2	7	9	24.1
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	3	7.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	2	0	2	5.0
Vida Ley Trabajadores	Inadecuada atención al usuario	1	10	11	10.1
	No está conforme con el monto de la indemnización	2	1	3	8.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	5	9.0
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	13.0
	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	31.0
	Otros motivos	0	2	2	8.5
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	28.0
Total general		1,243	740	1,983	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,036	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				4,276,683	
Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos				13.0	