

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: abril - junio 2023

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	30	75	105	10.48
	Errores en la cobranza de primas	13	42	55	9.51
	Rechazo en la atención del siniestro	9	45	54	10.43
	Otros motivos	49	153	202	9.28
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	46	59	12.0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	12	25	37	12.9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	35	35	13.0
	Otros motivos	47	137	184	13.6
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	15	76	91	6.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	28	31	59	9.3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	33	46	7.9
	Otros motivos	21	77	98	7.5
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	0	46	46	4.6
	Errores en la cobranza de primas	3	26	29	4.3
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	23	25	6.2
	Otros motivos	16	28	44	8.7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	6	73	79	6.2
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	13	23	36	7.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	8	9.6
	Otros motivos	5	9	14	10.3
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	9	19	12.6
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	9	12	12.8
	Rechazo en la atención del siniestro	0	5	5	12.8
	Otros motivos	3	13	16	12.4
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	11	13	6.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	6	7.5
	Errores en la cobranza de primas	1	3	4	4.3
	Otros motivos	5	12	17	6.2
Renta de jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	3	10	13	4.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	10.0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	5.0
	Otros motivos	0	1	1	10.0
Multiseguros	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	4	9	8.4
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	8.0
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	9.5
	Otros motivos	3	1	4	10.8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	8	11	8.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	3.0
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1	2.0
	Otros motivos	0	2	2	5.0
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	5	7	8.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	14.3
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	15.0
Responsabilidad civil	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	14.0
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	2	2	18.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	9.0
	Otros motivos	0	2	2	11.5
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	9.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	31.0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	0	1	7.0
	Otros motivos	0	2	2	9.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	4	10.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	5.0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	8.0
	Otros motivos	1	1	2	4.0
Vida grupo particular	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	6.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	8.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	7.0
	Otros motivos	0	1	1	2.0
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	12.8
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	5.0
Transporte	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	7.0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	7.0
Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5.0
Incendio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	8.0
Todo riesgo para contratistas	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	14.0
Montaje contra todo riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	2.0
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	14.0
Suma Total		355	1,152	1,507	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				1,450	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				6,279,309	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				9.3	