

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS**  
**Periodo: Octubre - Diciembre 2018**

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	269	62	331	15.8
	Rechazo en la atención del Siniestro	79	9	88	16.7
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	55	13	68	15.5
	Otros motivos	183	97	280	14.1
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	57	28	85	18.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	51	31	82	17.3
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	49	11	60	18.8
	Otros motivos	324	172	496	20.8
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	84	144	228	12.2
	Errores en la cobranza de primas	71	63	134	10.6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	45	42	87	9.3
	Otros motivos	65	37	102	13.5
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	30	2	32	17.8
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	5	11	18.5
	Inadecuada atención al usuario	7	2	9	14.7
	Otros motivos	36	18	54	15.6
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	92	58	150	9.5
	Errores en la cobranza de primas	36	26	62	10.8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	16	36	14.2
	Otros motivos	39	22	61	10.3
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	0	8	15.4
	Inadecuada atención al usuario	1	4	5	20.6
	Renovación Indevida de Póliza	2	2	4	17.3
	Otros motivos	17	1	18	20.0
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	5	9	17.0
	Demora en el pago de la indemnización	4	1	5	11.4
	Inadecuada atención al usuario	4	1	5	14.4
	Otros motivos	10	3	13	13.5
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	4	16.8
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	13.3
	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	16.0
	Otros motivos	9	4	13	20.3
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	11.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	2	24.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	28.0
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	9.7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	0	4	13.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	10.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	5.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	2.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	4.5
Vida Grupo Particular	Errores en la cobranza de primas	4	5	9	3.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	4	7	7.3
Transportes	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	21.0
	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	27.0
	Otros motivos	3	0	3	16.0
Responsabilidad Civil	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	1	20.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	16.0
<b>Total general</b>		<b>1,685</b>	<b>905</b>	<b>2,590</b>	
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>2,577</b>	
<b>Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre</b>				<b>3,769,693</b>	
<b>Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos</b>				<b>15.0</b>	