

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS

Periodo: julio - septiembre 2019

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	192	70	262	9.6
	No está conforme con el monto de la indemnización	45	8	53	8.6
	Rechazo en la atención del Siniestro	51	2	53	7.2
	Otros motivos	209	102	311	13.4
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	56	34	90	12.3
	Errores en la cobranza de primas	30	23	53	12.7
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	35	16	51	15.6
	Otros motivos	315	157	472	12.6
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	90	51	141	5.8
	Errores en la cobranza de primas	59	34	93	5.2
	Inadecuada atención al usuario	41	38	79	4.4
	Otros motivos	68	35	103	5.1
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	61	43	104	7.7
	Errores en la cobranza de primas	29	12	41	5.9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	6	20	3.6
	Otros motivos	41	36	77	2.2
Robo y Asalto	Rechazo en la atención del Siniestro	37	9	46	11.4
	Inadecuada atención al usuario	16	4	20	29.5
	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	3	5	8	18.3
	Otros motivos	55	20	75	10.6
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	17	16	33	11.3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	18	3	21	10.1
	Inadecuada atención al usuario	13	5	18	15.1
	Otros motivos	24	7	31	4.7
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	7	2	9	9.9
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	6.3
	Rechazo en la atención del Siniestro	1	2	3	7.5
	Otros motivos	18	7	25	13.2
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	6.0
	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	16.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	33.0
	Otros motivos	4	2	6	10.3
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización	10	7	17	5.9
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	4	11.3
	Inadecuada atención al usuario	2	2	4	2.3
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	9	4.3
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	2.6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	17.0
	Otros motivos	1	0	1	5.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario	2	1	3	2.7
	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	3.7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	4.0
Seguro Complementario	No está conforme con el monto de la indemnización	2	2	4	20.5
Trabajo de Riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	9.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	1	3	4	3.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	21.0
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	12.0
	No está conforme con el monto de la indemnización	0	1	1	20.0
Transportes	Renovación indebida de la póliza	0	1	1	14.0
Total general		1,582	786	2,368	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,296	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				4,402,739	
Tiempo Promedio De Absolución Del Total De Reclamos Absueltos				10.0	