

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Enero - Marzo 2018

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Robo y Asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	551	2617	3168	3.5
	Rechazo en la atención del Siniestro	21	2	23	14.7
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	10	14	14.1
	Otros motivos	29	16	45	15.3
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	304	112	416	16.2
	Renovación indebida de póliza	71	61	132	16.8
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	83	19	102	14.5
	Otros motivos	240	151	391	15.9
Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	44	67	111	17.5
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	32	44	76	17.9
	Inadecuada atención al usuario	53	23	76	19.2
	Otros motivos	361	228	589	16.9
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	82	227	309	8.3
	Errores en la cobranza de primas	79	84	163	11.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	51	45	96	13.6
	Otros motivos	51	67	118	10.6
Soat	Inadecuada atención al usuario	12	14	26	16.4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	4	7	17.3
	Errores en la cobranza de las primas	2	2	4	19.5
	Otros motivos	7	10	17	14.0
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	7	3	10	13.8
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	4	0	4	19.5
	Errores en la cobranza de las primas	2	2	4	14.8
	Otros motivos	10	9	19	21.0
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	175	197	372	7.0
	Errores en la cobranza de primas	36	35	71	12.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	12	19	9.0
	Otros motivos	36	33	69	11.6
Multiseguros	Cobros Indebidos, intereses, comisiones y otros	2	0	2	17.0
	Rechazo en la atención del Siniestro	2	0	2	27.0
	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	21.0
	Otros motivos	6	3	9	18.3
Transportes	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	19.0
	Otros motivos	1	0	1	20.0
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	3	9	6.3
	Errores en la cobranza de primas	5	1	6	4.7
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	4	8	2.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	2	5	8.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	12.0
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	3	4	15.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	16.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	3.5
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	7.0
Total general		2,389	4,116	6,505	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				6,314	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,374,080	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				9.0	