

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Período: Abril - Junio 2018

RAMO	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	318	129	447	14.8
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	75	17	92	14.9
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	40	14	54	14.5
	Otros motivos	178	124	302	10.6
Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	63	53	116	16.9
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	64	30	94	16.8
	Inadecuada atención al usuario	51	26	77	16.7
	Otros motivos	294	186	480	14.9
Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros	73	190	263	8.7
	Errores en la cobranza de primas	74	74	148	9.2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	38	19	57	12.8
	Otros motivos	51	39	90	7.7
Robo y Asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	10	23	33	15.9
	Rechazo en la atención del Siniestro	20	2	22	16.4
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	5	9	16.6
	Otros motivos	33	6	39	16.5
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	84	105	189	7.6
	Errores en la cobranza de primas	42	31	73	7.75
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	7	17	4
	Otros motivos	40	34	74	12.4
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	3	2	5	19.8
	Errores en la cobranza de las primas	2	1	3	20.7
	Rechazo en la atención del Siniestro	3		3	15.3
	Otros motivos	15	5	20	15.7
Soat	Inadecuada atención al usuario	7	3	10	14.4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	4	14.0
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	4		4	17.0
	Otros motivos	6	4	10	7.0
Renta Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	10	15	8.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	3	6	3.3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	5	8.7
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	1.0
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2	1	3	16.7
	Renovación Indebida de Póliza	1	1	2	16.5
	Cobros Indevidos, intereses, comisiones y otros	1	1	2	28.5
	Otros motivos	7	0	7	19.7
Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	4	6	19.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	5.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	3.0
Vida Grupo Particular	Errores en la cobranza de primas	4	2	6	12.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	5.5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	28.0
Transportes	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	14.0
	Cancelación Indebida de la póliza	1	0	1	17.0
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	19.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	32.0
Vida ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	14.0
Aviación	Otros motivos	1	0	1	39.0
Montaje Contra Todo Riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	45.0
Incendio	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	31.0
Responsabilidad Civil	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	54.0
SCTR	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	72.0
Total general		1,641	1,167	2,808	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				2,692	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,407,901	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos					14.0