

 <p>Crecer Seguros Más simple, más cerca</p>	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2020
Primer Trimestre 2020	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Resueltos en el trimestre			Tiempo promedio de atención
		A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	
VIDA GRUPO	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	30
PROTECCION DE TARJETAS	Contratación o cargo indebido de seguros.	5	1	6	14
SOAT	Transacciones no procesadas mal realizadas	0	1	1	6
SOAT	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	4
FAMILIA PROTEGIDA	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	1	1	19
DESEMPLEO	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1	0	1	23
DESGRAVAMEN	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	1	1	14
PROTECCION DE PAGOS	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	2	16	18	15
PROTECCION DE TARJETAS	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	15	10	25	17
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	2	2	18
Vida Grupo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	2	2	28
PROTECCION DE TARJETAS	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1	0	1	9
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1	0	1	14
DESEMPLEO	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1	0	1	14
DESGRAVAMEN	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	0	1	1	16
DESEMPLEO	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	1	0	1	23
DESGRAVAMEN	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	3	0	3	8
SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	1	0	1	6
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	6	2	8	6
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros.	1	0	1	6
ACCIDENTES PERSONALES	Errores en la cobranza de primas.	0	1	1	29
SOAT	Errores en la cobranza de primas.	3	4	7	12
Vida Grupo	Errores en la cobranza de primas.	0	1	1	12
PROTECCION DE TARJETAS	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros.	0	3	3	19
SOAT	Otros motivos	1	1	2	16
		43	48	91	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS
93
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE
2,536,160
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS
14