

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/10/2020
Tercer 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	
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	29
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	27
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	1	6	7	29
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	5	11	21
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	1	2	3	20
Misceláneos	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	29
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	47
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	2	11
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	6	26
Microseguros	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	1	7
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	1
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	5	5	21
SOAT	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	5
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	5	11	16	27
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	9	19	27
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	30
Robo y asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	30
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	29
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	15
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	28
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	30
Robo y asalto	Otros Motivos	1	0	1	1
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	30
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	4	4	24
		43	52	95	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	102
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	2,318,123
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	24