

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/01/2021
Cuarto 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	1	1	2	28
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	18
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	21
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	28
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	9	9	28
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	11	17	13
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	0	3	3	14
Misceláneos	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	22
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	21
Misceláneos	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	3	5
Misceláneos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	21
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	23
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	5	5	17
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	5	15
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	13
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	2	2	4	15
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	3
SOAT	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	4	27
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	39	50	23
Robo y asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	14
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	4	24
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	2	18
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	3	5	12
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	1
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	7
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	26
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	20	21	25
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	22
Vida grupo particular	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	28
		36	119	155	
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS		173			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		2,547,055			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS		21			