

| | | |
|---|----------------------------|-----------------------------------|
|  | REPORTE DE RECLAMOS | Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2021 |
| Primer Trimestre 2021 | 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 | 0 | 1 | 1 | 29 |
| Accidentes personales | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 0 | 1 | 27 |
| Accidentes personales | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Microseguros | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Microseguros | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 2 | 2 | 8 |
| Microseguros | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | 2 | 4 | 23 |
| Misceláneos | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 5 | 6 | 29 |
| Misceláneos | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 6 | 24 | 30 | 28 |
| Misceláneos | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 1 | 29 |
| Misceláneos | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Misceláneos | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 1 | 27 |
| Misceláneos | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 0 | 1 | 1 | 29 |
| Misceláneos | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | 0 | 1 | 29 |
| Misceláneos | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 2 | 3 | 28 |
| Misceláneos | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 2 | 3 | 29 |
| Misceláneos | Errores en la cobranza de primas | 0 | 1 | 1 | 19 |
| Misceláneos | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 0 | 2 | 2 | 16 |
| Misceláneos | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 3 | 0 | 3 | 28 |
| Desgravamen | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 1 | 25 |
| Desgravamen | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 0 | 1 | 30 |

| | | | | | |
|-----------------------|---|-----------|------------|------------|----|
| Desgravamen | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 0 | 1 | 30 |
| Desgravamen | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | 0 | 1 | 30 |
| Desgravamen | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Desgravamen | Otros Motivos | 2 | 0 | 2 | 30 |
| SOAT | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 0 | 1 | 1 | 7 |
| SOAT | Demora en el pago de la indemnización | 2 | 4 | 6 | 28 |
| SOAT | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 1 | 29 |
| SOAT | Errores en la cobranza de primas | 0 | 1 | 1 | 28 |
| Robo y asalto | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 1 | 2 | 30 |
| Robo y asalto | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 6 | 7 | 29 |
| Robo y asalto | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 1 | 30 |
| Robo y asalto | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 28 | 14 | 42 | 29 |
| Robo y asalto | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | 0 | 1 | 27 |
| Robo y asalto | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 2 | 3 | 28 |
| Robo y asalto | Renovación indebida de póliza de seguros | 0 | 1 | 1 | 30 |
| Robo y asalto | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | 2 | 3 | 29 |
| Robo y asalto | Rechazo en la atención del siniestro | 3 | 3 | 6 | 22 |
| Robo y asalto | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 0 | 1 | 1 | 30 |
| Vida Ley trabajadores | Otros Motivos | 0 | 1 | 1 | 29 |
| Vida grupo particular | Contratación o cargo indebido de seguros | 0 | 3 | 3 | 29 |
| Vida grupo particular | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 1 | 1 | 27 |
| Vida grupo particular | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 2 | 2 | 29 |
| Vida grupo particular | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 7 | 7 | 29 |
| Vida grupo particular | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 0 | 29 | 29 | 28 |
| | | 63 | 126 | 189 | |

| | | |
|---|----------------------------|-----------------------------------|
|  | REPORTE DE RECLAMOS | Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2021 |
| Primer Trimestre 2021 | Estadísticas | Pág. 3/1 |

| | |
|--|------------------|
| TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS | 226 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | 2,451,457 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS | 27 |