

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/07/2021
Segundo 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	2	2	29
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	3	20
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	14	14	23
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	28
Microseguros	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	22
Misceláneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	29
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	30
Misceláneos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	28
Misceláneos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	29
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	32	38	27
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	29
Misceláneos	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	2
Misceláneos	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	29
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	28
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	1
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	5
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	29
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	18
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	15
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	14	14	24
Robo y asalto	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	29
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	82	107	27
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	9
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	29
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	28
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	13	14	27
Vida grupo particular	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	15	15	28
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	25	25	27
		50	211	261	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	236
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	2,485,720
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	26