

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 15/10/2021
Tercer 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	
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	25	25	19
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	57	57	19
Misceláneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	6
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	8
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	17	28	16
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	8
Misceláneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	1
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	16
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	10
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	28
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	2
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	12
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	1
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	5	6	14
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	10
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	13
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	12
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	12	12	10
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	3
Renta particular (vitalicia)	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	1
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	20
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	9
SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	2
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	3	2	5	3
SOAT	Demora en el reembolso de gastos	1	0	1	20
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	12
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	3	10	13	16
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	62	99	13
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	1	1	2	3
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	14
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	1	4	5
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	2
Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	3
Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	15
		<b>84</b>	<b>209</b>	<b>293</b>	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	250
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	2,636,996
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	13