

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/01/2022
Cuarto 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	1	2	3	12
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	3
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	9
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	6	11	13
Misceláneos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	6
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	1
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	5
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	8	10	13
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	1	2
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	3
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	2
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	9
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	6
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	3	4	7	5
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	28	29	57	10
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	1	2	2
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	1
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	2
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	14	14	17
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	92	93	17
		48	164	212	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	215
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,164,356
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	14