

| | | |
|---|----------------------------|-----------------------------------|
|  | REPORTE DE RECLAMOS | Versión: 1.0 Fecha: 13/04/2022 |
| Primer Trimestre 2022 | 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 | |
| Misceláneos | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 7 | 10 | 17 | 11 |
| Misceláneos | Rechazo en la atención del siniestro | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Desgravamen | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 0 | 1 | 8 |
| Desgravamen | Rechazo en la atención del siniestro | 1 | 0 | 1 | 5 |
| Microseguros | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 0 | 8 | 8 | 10 |
| SOAT | Demora en el pago de la indemnización | 4 | 0 | 4 | 4 |
| Robo y asalto | Contratación o cargo indebido de seguros | 0 | 2 | 2 | 5 |
| Robo y asalto | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 24 | 18 | 42 | 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 | 0 | 1 | 6 |
| Robo y asalto | Rechazo en la atención del siniestro | 2 | 0 | 2 | 14 |
| Vida grupo particular | Contratación o cargo indebido de seguros | 2 | 20 | 22 | 16 |
| Vida grupo particular | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 3 | 157 | 160 | 16 |
| Vida grupo particular | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 0 | 1 | 1 | 23 |
| | | 46 | 217 | 263 | |

| | |
|--|------------------|
| TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS | 290 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | 3,113,177 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS | 13 |