

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/07/2022
Segundo 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	
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	14
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	10
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	13
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	7	10	10
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	9
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	10
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	6	8	13
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el reembolso de gastos	1	0	1	7
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	5
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	14
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	12
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	8
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	20	44	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	12
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	3
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	4
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	13
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	16
Vida Ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	13
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	8
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	15	16	14
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	99	101	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	2	2	6
		50	162	212	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	173
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,566,348
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	14