

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 14/10/2022
Tercer 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	0	3	3	9
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	7
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	4	10	11
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	12
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	11
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	4	4	12
Microseguros	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	8
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	5
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	7
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	16
Robo y asalto	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	10
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	25	56	12
Robo y asalto	Demora en el reembolso de gastos	1	0	1	7
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	2	3	5	6
Vida Ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	16
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	17
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	26	27	18
		49	72	121	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	128
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,153,363
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	12