

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 15/01/2023
Cuarto 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	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	3	22
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	13
Microseguros	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	7
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	5	5	6
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	5	10	15
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	11
Misceláneos	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	6
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	3
Misceláneos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	15
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	8
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	8
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	14
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	10
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	17	33	11
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	1
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	11
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	3	4	14
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	24
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	16	17	9
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	10
		<b>32</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>	<b>97</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>3,197,539</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS</b>	<b>13</b>