

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 14/04/2023
Primer Trimestre 2023	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	
Microseguros	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	1	7
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	11
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	10
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	7
Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	16
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	2
Misceláneos	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	2
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	4
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	1
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	6
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	1
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	10
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	14
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	4
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	11	17	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)	2	0	2	10
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	9
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	10
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	13	13	11
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	24	28	13
		29	62	91	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	89
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,144,834
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	10