

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/01/2024
Cuarto 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	
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	9
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	5
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	10
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	0	2	2	16
Renta particular (vitalicia)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	7
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	3	14
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	5
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	4	6
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	13	15	6
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	1	9
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	2
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	6	11
		13	26	39	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	45
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,320,080
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	8