

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 2018**

Ramo	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Total Reclamos Atendidos	
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	54	29	83	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18		18	10
	Rechazo en la atención de siniestro	15	2	17	11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	11	2	13	10
	Demora en el reembolso de gastos	3	8	11	12
	Errores en la cobranza de primas	8	3	11	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	4	7	12
	Renovación indebida de póliza	4	3	7	9
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	6	12
	Otros motivos	4	1	5	12
	Demora en el pago de la indemnización	3	1	4	9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	3	5
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3		3	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		3	13
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	3	10
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		3	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		2	2	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		2	10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	1	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	1	3
Soat	Rechazo en la atención del siniestro por otro casos	1		1	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	44	16	60	10
	Demora en el pago de la indemnización	15	3	18	10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	6	16	13
	Rechazo en la atención de siniestro	13		13	11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	8		8	12
	Otros motivos	7	1	8	8
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6		6	11
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	5	1	6	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	4	5	4
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	4	11
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	1	4	9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3		3	12
	Demora en el reembolso de gastos	1	1	2	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		1	9
	Errores en la cobranza de primas	1		1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	30	11	41	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	2	13	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	3	4	10
	Errores en la cobranza de primas	3		3	13
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	3	9
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	2	13
	Demora en el reembolso de gastos	1	1	2	11
	Otros motivos	2		2	11
	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad preexistente	2		2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		2	7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		2	2	13
	Rechazo en la atención de siniestro	1		1	10
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1	25
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	10
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	1	2
Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	8	17	9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		2	17
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	16
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1	9
	Rechazo en la atención de siniestro	1		1	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		1	3
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		1	8
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	6	2	8	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	4	11
	Rechazo en la atención de siniestro	4		4	10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		2	7
	Otros motivos	1		1	4
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	13

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 2018**

Ramo	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Total Reclamos Atendidos	
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	3	6	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		2	26
	Rechazo en la atención de siniestro	1		1	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	9
	Errores en la cobranza de primas	1		1	13
	Demora en el pago de la indemnización	1		1	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1	7
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	5	13
	Rechazo en la atención de siniestro	2		2	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	12
	Otros motivos	1		1	9
	Errores en la cobranza de primas		1	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1	16
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		1	8
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	2	1	3	14
	Demora en el pago de la indemnización	2		2	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		1	14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	11
Incendio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	1	19
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		1	13
	Demora en el pago de la indemnización	1		1	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		1	12
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	3	8
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	2	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	1	12
Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	1	6
Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		1	11
TOTAL		384	148	532	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		550			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		352928			