

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: DEL: 01.07.2012 AL: 30.09.2012

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	5	25
		Inadecuada atención al usuario	15	19	23
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	26
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	8	0	23
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	27
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	22
		Errores en la cobranza de primas	1	0	17
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	5	1	23
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	28
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio consumido	1	0	19
		Rechazo en la atención del siniestro por copagos, deducibles o descuentos mal aplicados	3	5	20
		Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	5	0	23
		Rechazo en la atención del siniestro por excesos en costos o número de servicios, bienes o medicinas	1	0	16
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima	1	1	22
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0	1	25
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	9	24
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	5	6	19
		Otros motivos	8	2	24
		2	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3			2	16
Inadecuada atención al usuario	11			14	21
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1			1	21
No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2			0	25
Errores en la cobranza de primas	0			1	27
Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2			1	19
Rechazo en la atención del siniestro por copagos, deducibles o descuentos mal aplicados	0			1	26
Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0			1	25
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1			0	29
Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	0			1	29
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0			2	14
Otros motivos	2			2	21
3	SOAT			Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	23
		Inadecuada atención al usuario	3	4	27
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	30
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	20
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	28
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	14
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	4	0	18
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado (bienes o servicios)	1	0	27
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	1	0	10
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	4	16
		Otros motivos	4	11	22
		4	Robo y Asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1
No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0			1	15
Otros motivos	0			1	11
5	Responsabilidad Civil	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	18
		Otros motivos	0	1	28
6	Accidentes Personales	Demora en el reembolso de gastos	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	1	0	24
7	Multiseguros	Otros motivos	1	0	19
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario	0	1	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			283		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			247,995		