

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: DEL: 01.10.2012 AL: 31.12.2012

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	4	2	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	4	24
		Inadecuada atención al usuario	36	31	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13	2	24
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	30
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	9	0	26
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	29
		Errores en la cobranza de primas	1	7	23
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	9	1	26
		Rechazo en la atención del siniestro por copagos, deducibles o descuentos mal aplicados	3	4	28
		Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	9	4	27
		Rechazo en la atención del siniestro por excesos en costos o número de servicios, bienes o medicinas	1	0	30
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima	1	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	7	27
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	12	1	27
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	1	19
		Otros motivos	10	8	23
2	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	26
		Inadecuada atención al usuario	19	24	27
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	25
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	28
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	28
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	19
		Renovación indebida de póliza	0	1	26
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	27
		Errores en la cobranza de primas	1	1	30
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	26
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima	1	0	26
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	29
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	1	0	29
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	27
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	3	4	25
		Otros motivos	4	8	25
3	SOAT	Inadecuada atención al usuario	11	19	23
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	0	23
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	21
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	29
		Errores en la cobranza de primas	1	0	22
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	28
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	28
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	2	23
		Otros motivos	4	6	28
4	Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	1	0	24
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	26
		Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)	2	0	15
		Otros motivos	2	0	21
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario	1	3	21
		Errores en la cobranza de primas	0	1	15
		Otros motivos	1	2	18
6	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	2	2	22
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	30
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	9
7	Incendio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	25
		Otros motivos	1	0	29
8	Responsabilidad Civil	Inadecuada atención al usuario	0	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	30
9	Microseguro	Otros motivos	1	1	15
10	Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	28
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			315		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			241,969		