

Información de reclamos atendidos

Periodo: Enero 2024

Ramo	Motivo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	20	49	6.0
	Errores en la cobranza de primas	20	14	34	6.6
	Renovación indebida de póliza de seguros	20	1	21	4.1
	Otros reclamos	101	22	123	5.9
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	48	3	51	3.9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	3	21	7.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	0	11	10.5
	Otros reclamos	36	4	40	8.8
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	16	16	32	8.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	4	14	7.4
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	0	11	8.7
	Otros reclamos	33	14	47	7.1
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	40	2	42	5.7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	12	12	24	5.3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	3	7	6.7
	Otros reclamos	12	2	14	6.1
SOAT	Errores en la cobranza de primas	11	1	12	4.0
	Renovación indebida de póliza de seguros	10	0	10	2.9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	5	5.4
	Otros reclamos	15	4	19	5.4
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	9	1	10	5.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	5.0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	0	3	8.3
	Otros reclamos	3	2	5	8.6
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	7.0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	0	3	8.3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	9.0
	Otros reclamos	3	3	6	5.2
Microseguros	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	0	3	8.7
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	6.5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	2	5.0
	Otros reclamos	4	1	5	5.6
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	0	2	11.5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10.0
	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	10.0
	Otros reclamos	3	0	3	11.0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	3	5.7
	Otros reclamos	0	1	1	3.0
Otros Productos	Otros motivos	13	1	14	8.5
Suma Total		519	141	660	6.0
Numero de Operaciones			1,914,365		