

Información de reclamos atendidos

Período: Abril 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	23	44	67	6.33
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	34	54	6.48
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	32	33	2.49
	Otros reclamos	26	70	96	7.05
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	3	42	45	4.50
	Errores en la cobranza de primas	3	19	22	6.80
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	18	22	8.65
	Otros reclamos	6	43	49	7.72
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	13	10	23	8.50
	Errores en la cobranza de primas	2	12	14	7.94
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	12	14	7.13
	Otros reclamos	12	34	46	7.29
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	30	33	4.86
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	14	16	6.06
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	8	7.20
	Otros reclamos	8	22	30	4.60
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	30	32	5.27
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	8	8	6.75
	Errores en la cobranza de primas	1	3	4	8.50
	Otros reclamos	2	12	14	9.08
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	0	9	9	1.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	3.13
	Errores en la cobranza de primas	0	7	7	4.14
	Otros reclamos	7	11	18	6.42
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	3.81
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	3	6.67
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	9.00
	Otros reclamos	0	5	5	6.20
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	17	19	4.32
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	8.00
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	10.00
	Otros reclamos	0	0	0	0.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	5	8.29
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	8.67
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	5.50
	Otros reclamos	3	8	11	6.75
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	2	3	7.67
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	10.00
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	12.00
	Otros reclamos	2	0	2	10.50
Otros Productos	Otros motivos	4	23	27	9.1
Suma Total		156	618	774	6.3
Numero de Operaciones			1,774,600		