

Información de reclamos atendidos

Periodo: Junio 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	38	49	5.19
	Rechazo en la atención del siniestro	1	30	31	4.94
	Errores en la cobranza de primas	10	18	28	5.69
	Otros reclamos	24	76	100	5.77
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	2	20	22	4.77
	Errores en la cobranza de primas	4	14	18	7.35
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	7	16	6.56
	Otros reclamos	8	38	46	7.76
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	44	46	5.08
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	16	17	5.00
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	6	6	4.50
	Otros reclamos	3	27	30	5.00
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	11	7	18	8.56
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	9	14	8.50
	Errores en la cobranza de primas	1	9	10	7.60
	Otros reclamos	13	37	50	9.60
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	22	23	3.35
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	9	9	5.33
	Errores en la cobranza de primas	0	9	9	2.00
	Otros reclamos	5	14	19	4.54
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	8	9	7.33
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	2	6	6.50
	Errores en la cobranza de primas	0	5	5	7.40
	Otros reclamos	3	7	10	9.07
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	10	11	6.09
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	9.50
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	3	3	5.67
	Otros reclamos	0	1	1	3.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	7.25
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	6.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	0	2	0.50
	Otros reclamos	1	4	5	10.75
Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	8.67
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	4.00
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	8.00
	Otros reclamos	0	1	1	10.00
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	0	1	8.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	3.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	1	6.00
	Otros reclamos	1	3	3	3.00
Otros Productos	Otros motivos	10	9	19	8.98
Suma Total		138	516	654	6.27
Numero de Operaciones			1,706,767		