

Información de reclamos atendidos

Periodo: Marzo 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   | 16                  | 22                    | 38         | 6.2                         |
|  | Rechazo en la atención del siniestro                                    | 2                   | 29                    | 31         | 5.5                         |
|  | Renovación indebida de póliza de seguros                                | 3                   | 25                    | 28         | 3.6                         |
|  | Otros reclamos  | 36                  | 72                    | 108        | 6.7                         |
| Vida individual                                    | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 1                   | 35                    | 36         | 5.0                         |
|  | Errores en la cobranza de primas  | 1                   | 20                    | 21         | 6.2                         |
|  | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado        | 0                   | 15                    | 15         | 8.7                         |
|  | Otros reclamos  | 7                   | 44                    | 51         | 6.8                         |
| Asistencia médica                                  | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 17                  | 21                    | 38         | 8.8                         |
|  | Errores en la cobranza de primas  | 6                   | 6                     | 12         | 8.1                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 4                   | 6                     | 10         | 8.6                         |
|  | Otros reclamos  | 10                  | 29                    | 39         | 6.9                         |
| Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito) | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 9                   | 12                    | 21         | 6.1                         |
|  | Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro   | 7                   | 11                    | 18         | 7.2                         |
|  | Rechazo en la atención del siniestro                                    | 1                   | 16                    | 17         | 5.1                         |
|  | Otros reclamos  | 7                   | 20                    | 27         | 8.1                         |
| Accidentes personales                              | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 4                   | 29                    | 33         | 5.3                         |
|  | Errores en la cobranza de primas  | 3                   | 1                     | 4          | 9.0                         |
|  | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros                 | 0                   | 3                     | 3          | 5.7                         |
|  | Otros reclamos  | 0                   | 14                    | 14         | 6.9                         |
| SOAT   | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 0                   | 19                    | 19         | 3.5                         |
|  | Errores en la cobranza de primas  | 1                   | 7                     | 8          | 3.8                         |
|  | Renovación indebida de póliza de seguros                                | 0                   | 8                     | 8          | 3.5                         |
|  | Otros reclamos  | 6                   | 8                     | 14         | 7.2                         |
| Microseguros                                       | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 0                   | 13                    | 13         | 4.2                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 0                   | 3                     | 3          | 8.7                         |
|  | Publicidad engañosa o información que induce al error                   | 0                   | 2                     | 2          | 1.0                         |
|  | Otros reclamos  | 1                   | 3                     | 4          | 4.5                         |
| Sepelio  | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 2                   | 11                    | 13         | 4.6                         |
|  | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros                 | 0                   | 1                     | 1          | 8.0                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 0                   | 1                     | 1          | 1.0                         |
|  | Otros reclamos  | 0                   | 1                     | 1          | 9.0                         |
| Domiciliario                                       | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 1                   | 5                     | 6          | 7.5                         |
|  | Renovación indebida de póliza de seguros                                | 1                   | 0                     | 1          | 5.0                         |
|  | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros                 | 1                   | 0                     | 1          | 2.0                         |
|  | Otros reclamos  | 1                   | 5                     | 6          | 6.8                         |
| Multiseguros                                       | Contratación o cargo indebido de seguros                                | 0                   | 6                     | 6          | 1.3                         |
|  | Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas | 0                   | 2                     | 2          | 10.0                        |
|  | Errores en la cobranza de primas  | 1                   | 1                     | 2          | 6.0                         |
|  | Otros reclamos  | 0                   | 1                     | 1          | 10.0                        |
| Otros Productos                                    | Otros Motivos   | 1                   | 21                    | 22         | 7.5                         |
| <b>Suma Total</b>                                  |   | <b>150</b>          | <b>548</b>            | <b>698</b> | <b>6.2</b>                  |
| <b>Numero de Operaciones</b>                       |   |                     | <b>1,924,306</b>      |            |                             |