

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
Suma Total		150	548	698	6.2
Numero de Operaciones			1,924,306		