

Información de reclamos atendidos

Periodo: Mayo 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	17	47	64	5.96
	Errores en la cobranza de primas	15	26	41	6.95
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	35	37	3.54
	Otros reclamos	20	94	114	6.21
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	8	58	66	3.90
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	19	35	6.75
	Errores en la cobranza de primas	4	11	15	7.38
	Otros reclamos	23	33	56	8.48
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	14	18	32	7.12
	Errores en la cobranza de primas	5	9	14	7.64
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	9	10	7.09
	Otros reclamos	12	27	39	8.41
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	1	39	40	5.11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	13	15	5.22
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	6	8	5.11
	Otros reclamos	4	27	31	4.20
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	11	25	36	5.18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	6	6.71
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6	6.67
	Otros reclamos	7	11	18	8.32
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	10	11	3.73
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	9	9	3.44
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	7	3.57
	Otros reclamos	3	8	11	6.15
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	12	14	3.71
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	7.50
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	6.50
	Otros reclamos	2	4	6	8.83
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	3	19	22	4.27
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		1	12.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	4	6.50
	Errores en la cobranza de primas	0	3	3	6.67
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	2	3	8.67
	Otros reclamos	0	4	4	6.50
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	7	9	8.33
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	10.50
Otros Productos	Otros motivos	6	17	23	9.21
<b>Suma Total</b>		<b>193</b>	<b>624</b>	<b>817</b>	<b>5.99</b>
<b>Numero de Operaciones</b>			<b>1,744,442</b>		