

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>      |            |                             |