

Información de reclamos atendidos

Periodo: Julio 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	8	42	50	5.64
	Errores en la cobranza de primas	10	38	48	5.50
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	34	35	2.49
	Otros reclamos	15	71	86	5.51
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	3	32	35	5.06
	Errores en la cobranza de primas	9	22	31	7.78
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	23	29	5.74
	Otros reclamos	8	54	62	9.28
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	36	36	1.89
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	32	32	3.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	0	16	16	0.81
	Otros reclamos	4	17	21	5.15
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	26	28	5.39
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	15	18	5.55
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	6	6	4.50
	Otros reclamos	1	20	21	7.40
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	9	12	21	7.24
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	8	8.11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	7	7	7.00
	Otros reclamos	12	24	36	9.58
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	27	29	4.97
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	7.88
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	5	5	7.60
	Otros reclamos	4	13	17	7.55
Domiciliario	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	4	4	6.75
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	0	2	6.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	0.50
	Otros reclamos	1	2	3	8.33
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	3	3	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	11
	Otros reclamos	2	2	4	11
Vida grupo particular	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	1	3	14.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	6.00
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	11.50
	Otros reclamos	0	3	3	11.00
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	4.13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	16.00
Otros Productos	Otros motivos	8	22	30	7.92
Suma Total		115	636	751	5.86
Numero de Operaciones			1,843,163		