

Información de reclamos atendidos

Periodo: Agosto 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	15	70	85	5.75
	Renovación indebida de póliza de seguros	3	29	32	3.78
	Errores en la cobranza de primas	2	27	29	6.38
	Otros reclamos	21	91	112	6.50
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	19	29	7.86
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	24	24	4.46
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	9	20	7.65
	Otros reclamos	29	32	61	7.93
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	12	11	23	10.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	13	16	8.81
	Errores en la cobranza de primas	4	7	11	10.00
	Otros reclamos	12	38	50	10.61
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	0	23	23	2.13
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	19	20	3.14
	Errores en la cobranza de primas	0	20	20	2.05
	Otros reclamos	7	24	31	5.41
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	35	37	5.68
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	18	22	5.86
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	3	3	1.33
	Otros reclamos	0	16	16	6.00
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	21	24	5.38
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	5.40
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	6.00
	Otros reclamos	3	12	15	7.83
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	5	6	4.83
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	9.00
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	5.50
	Otros reclamos	2	4	6	6.20
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	0	12	12	3.83
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	11.00
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	1	9.00
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	6.50
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	6.00
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	6.00
	Otros reclamos	2	2	4	5.75
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	2	4	11.25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	6.50
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	10.00
	Otros reclamos	0	1	1	10.00
Otros Productos	Otros motivos	7	23	30	9.22
Suma Total		162	628	790	6.52
Numero de Operaciones			1,822,423		