

Información de reclamos atendidos

Período: Noviembre 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	46	61	6.67
	Errores en la cobranza de primas	1	24	23	5.39
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	22	25	2.52
	Otros reclamos	17	91	108	6.30
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	5	19	24	5.63
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	17	22	2.86
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	11	21	2.95
	Otros reclamos	26	39	65	6.19
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	52	56	5.09
	Rechazo en la atención del siniestro	2	41	43	5.67
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	3	3	6.67
	Otros reclamos	1	26	27	6.00
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	9	9	18	9.83
	Errores en la cobranza de primas	6	8	14	11.36
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	12	16	9.25
	Otros reclamos	21	33	54	10.79
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	21	22	1.77
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	3.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	12	14	3.29
	Otros reclamos	5	43	48	4.44
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	24	25	4.52
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	6.22
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	2.60
	Otros reclamos	2	6	8	5.60
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	7	7.57
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	6.50
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	3.00
	Otros reclamos	1	3	4	4.50
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	5	5	3.60
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	2.67
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	12.00
	Otros reclamos	0	1	1	1.00
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	4	8.25
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	11.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	0	1	1	1.00
	Otros reclamos	0	1	1	6.00
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	7.00
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	7.00
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	4.00
Otros Productos	Otros motivos	10	12	22	5.84
Suma Total		159	626	785	5.84
Numero de Operaciones			1,878,150		