

Información de reclamos atendidos

Período: Octubre 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	11	56	67	6.01
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	37	39	2.64
	Errores en la cobranza de primas	6	26	32	6.38
	Otros reclamos	27	96	123	5.67
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	21	30	5.97
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	13	25	5.40
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	16	20	5.60
	Otros reclamos	22	46	68	6.29
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	7	55	62	5.23
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	33	37	5.16
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	1	2	8.00
	Otros reclamos	2	26	28	7.50
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	27	27	0.89
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	27	28	2.79
	Errores en la cobranza de primas	1	24	25	2.88
	Otros reclamos	8	33	41	4.60
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	8	11	19	10.89
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	9	12.89
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	9	12.11
	Otros reclamos	8	42	50	10.36
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	11	26	37	2.65
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	3	8	1.25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	7	6.57
	Otros reclamos	5	11	16	8.08
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	6	7	2.14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	0.50
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	3.00
	Otros reclamos	1	2	3	3.50
Microseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	6.50
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	4.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	4.50
	Otros reclamos	0	3	3	8.50
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	10.00
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	8.00
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	9.00
	Otros reclamos	1	3	4	7.00
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	10.67
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	2	9.50
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	10.00
	Otros reclamos	0	1	1	4.00
Otros Productos	Otros motivos	4	17	21	7.68
Suma Total		180	688	868	5.58
Numero de Operaciones			1,806,692		