

Información de reclamos atendidos

Período: Octubre - Diciembre 2023

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	29	63	92	8.97
	Errores en la cobranza de primas	32	49	81	9.85
	Rechazo en la atención del siniestro	7	65	72	9.81
	Otros motivos	68	203	271	8.54
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	19	163	182	9.44
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	59	75	11.89
	Errores en la cobranza de primas	13	27	40	11.23
	Otros motivos	18	97	115	11.16
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	44	55	99	11.34
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	36	44	12.23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	20	28	12.86
	Otros motivos	36	106	142	12.72
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	9	84	93	7.03
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	22	30	52	5.69
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	2	11	13	7.08
	Otros motivos	10	14	24	9.19
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	2	52	54	5.19
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	30	32	6.84
	Errores en la cobranza de primas	4	24	28	6.75
	Otros motivos	28	38	66	7.17
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	39	43	9.05
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	9	14	9.36
	Errores en la cobranza de primas	2	5	7	8.71
	Otros motivos	3	14	17	11.68
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	7	8	11.00
Domiciliario	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	5	6	7.50
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	10.20
	Otros motivos	3	21	24	10.08
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	5	5	6.40
Microseguros	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	6.50
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	7.33
	Otros motivos	1	8	9	10.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	9	10	12.80
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	14.67
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	9.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	8	10.88
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	1	2	21.50
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	8.00
	Otros motivos	1	2	3	6.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	10.00
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	9.00
Sepelio	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	16.00
	Otros motivos	0	3	3	15.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	9.50
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	15.00
Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	9.50
	Otros motivos	0	4	4	7.50
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	4	4.25
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	8.50
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	9.00
	Otros motivos	0	1	1	7.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	4	11.50
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	11.00
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	2.00
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	3	16.33
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	14.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4.00
Desgravamen	Otros motivos	0	1	1	15.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	19.00
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	15.00
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	17.00
Renta particular	Otros motivos	1	0	1	16.00
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	11.00
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	15.00
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	20.00
Transporte	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	11.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5.00
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	13.00
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8.00
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	14.00
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	4.00
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	14.00
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	8.00
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	1	8.00
<b>Suma Total</b>		<b>411</b>	<b>1,424</b>	<b>1,835</b>	<b>10.34</b>