

Información de reclamos atendidos

Periodo: Febrero 2024

| Ramo   | Motivo   | A favor del usuario | A favor de la empresa | Total      | Tiempo promedio de atención |
|--|--|---------------------|-----------------------|------------|-----------------------------|
| Vehículos  | Errores en la cobranza de primas   | 11                  | 29                    | 40         | 7.0                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 5                   | 33                    | 38         | 6.1                         |
|  | Renovación indebida de póliza de seguros                                       | 5                   | 25                    | 30         | 4.2                         |
|  | Otros reclamos   | 12                  | 72                    | 84         | 5.7                         |
| Vida individual                                    | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 6                   | 25                    | 31         | 5.7                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 6                   | 20                    | 26         | 7.1                         |
|  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7                   | 7                     | 14         | 9.9                         |
|  | Otros reclamos   | 7                   | 36                    | 43         | 8.1                         |
| Asistencia médica                                  | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 8                   | 19                    | 27         | 7.8                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 4                   | 8                     | 12         | 8.1                         |
|  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                   | 2                   | 7                     | 9          | 9.7                         |
|  | Otros reclamos   | 13                  | 23                    | 36         | 8.7                         |
| Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito) | Rechazo en la atención del siniestro   | 4                   | 25                    | 29         | 6.7                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 6                   | 7                     | 13         | 6.8                         |
|  | Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro          | 1                   | 11                    | 12         | 5.6                         |
|  | Otros reclamos   | 2                   | 15                    | 17         | 8.5                         |
| SOAT   | Renovación indebida de póliza de seguros                                       | 0                   | 16                    | 16         | 3.0                         |
|  | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 0                   | 14                    | 14         | 4.9                         |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 0                   | 13                    | 13         | 3.1                         |
|  | Otros reclamos   | 9                   | 11                    | 20         | 6.0                         |
| Accidentes personales                              | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 2                   | 13                    | 15         | 8.3                         |
|  | Cancelación indebida de la póliza de seguros                                   | 0                   | 4                     | 4          | 6.6                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 3                     | 4          | 7.3                         |
|  | Otros reclamos   | 3                   | 13                    | 16         | 7.8                         |
| Domiciliario                                       | Rechazo en la atención del siniestro   | 1                   | 2                     | 3          | 9.0                         |
|  | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                        | 2                   | 0                     | 2          | 10.0                        |
|  | Renovación indebida de póliza de seguros                                       | 1                   | 1                     | 2          | 10.0                        |
|  | Otros reclamos   | 1                   | 7                     | 8          | 5.7                         |
| Microseguros                                       | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 2                   | 2                     | 4          | 6.3                         |
|  | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros                        | 1                   | 1                     | 2          | 10.0                        |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 1                     | 2          | 9.0                         |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 2                     | 2          | 6.0                         |
| Seguro complementario de trabajo de riesgo         | Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas        | 0                   | 3                     | 3          | 13.0                        |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 0                   | 3                     | 3          | 7.7                         |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 0                     | 0          | 0.0                         |
| Vida Ley trabajadores                              | Rechazo en la atención del siniestro   | 0                   | 1                     | 1          | 11.0                        |
|  | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros                        | 0                   | 1                     | 1          | 6.0                         |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 0                   | 1                     | 1          | 3.0                         |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 1                     | 1          | 2.0                         |
| Sepelio  | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 3                   | 9                     | 12         | 7.8                         |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 1                   | 0                     | 1          | 15.0                        |
|  | Cancelación indebida de la póliza de seguros                                   | 0                   | 1                     | 1          | 11.0                        |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 0                     | 0          | 0.0                         |
| Multiseguros                                       | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 0                   | 5                     | 5          | 2.6                         |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 1                   | 2                     | 3          | 6.0                         |
|  | Publicidad engañosa o información que induce al error                          | 1                   | 1                     | 2          | 3.0                         |
|  | Otros reclamos   | 1                   | 1                     | 2          | 1.0                         |
| Vida grupo particular                              | Contratación o cargo indebido de seguros                                       | 0                   | 4                     | 4          | 11.5                        |
|  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0                   | 2                     | 2          | 5.0                         |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 0                     | 1          | 11.0                        |
| Desgravamen  | No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios  | 0                   | 1                     | 1          | 11.0                        |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 0                     | 1          | 11.0                        |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 0                     | 0          | 0.0                         |
| Renta particular                                   | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora  | 0                   | 3                     | 3          | 11.7                        |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 0                   | 1                     | 1          | 11.0                        |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 1                   | 0                     | 1          | 8.0                         |
|  | Otros reclamos   | 0                   | 0                     | 0          | 0.0                         |
| Transporte   | Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas        | 0                   | 1                     | 1          | 10.0                        |
|  | Errores en la cobranza de primas   | 0                   | 1                     | 1          | 7.0                         |
| Renta de jubilados                                 | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora  | 0                   | 1                     | 1          | 10.0                        |
|  | Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas        | 1                   | 0                     | 1          | 11.0                        |
|  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio          | 0                   | 1                     | 1          | 11.0                        |
|  | Otros reclamos   | 1                   | 0                     | 1          | 4.0                         |
| Todo riesgo para contratistas                      | Rechazo en la atención del siniestro   | 0                   | 1                     | 1          | 4.0                         |
| <b>Suma Total</b>                                  |  | <b>135</b>          | <b>510</b>            | <b>645</b> | <b>7.0</b>                  |
| <b>Numero de Operaciones</b>                       |  |                     | <b>1,932,019</b>      |            |                             |