

Información de reclamos atendidos

Periodo: Agosto 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	4	29	33	3,8
	Errores en la cobranza de primas	2	27	29	6,4
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	26	28	5,6
	Otros reclamos	21	94	115	6,4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	19	29	7,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	12	9,3
	Errores en la cobranza de primas	5	6	11	8,9
	Otros reclamos	24	44	61	7,6
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	12	11	23	10,0
	Errores en la cobranza de primas	4	7	11	10,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	7	9	9,6
	Otros reclamos	13	44	57	10,5
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	23	23	2,1
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	19	20	3,2
	Errores en la cobranza de primas	0	20	20	2,1
	Otros reclamos	5	16	21	4,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	35	37	5,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	18	22	5,9
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	3	3	1,3
	Otros reclamos	0	16	16	6,0
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	21	24	5,4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	6,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	3	4,7
	Otros reclamos	3	10	13	7,5
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	5	6	4,8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	5,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	11,0
	Otros reclamos	2	4	6	6,2
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	0	12	12	3,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	11,0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	1	9,0
Multiseguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2	6,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	6,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	6,0
	Otros reclamos	2	2	4	5,8
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	12,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	7,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	5,0
	Otros reclamos	1	3	4	10,3
Otros Productos	Otros motivos	35	84	119	8,9
Suma Total		161	628	789	6,5
Numero de Operaciones		1.822.423			