

Información de reclamos atendidos

Periodo: Enero 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	13	20	33	6,5
	Rechazo en la atención del siniestro	0	20	20	6,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	20	21	4,1
	Otros reclamos	33	95	128	5,8
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	3	48	51	3,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	11	11	10,5
	Errores en la cobranza de primas	1	7	8	6,8
	Otros reclamos	3	33	36	8,7
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	16	16	32	8,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	11	11	8,7
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	5	8	5,8
	Otros reclamos	15	37	52	7,3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	40	42	5,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	12	12	25	5,2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	4	7	6,7
	Otros reclamos	2	12	13	7,8
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	11	12	4,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	10	10	2,9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	3	5	5,4
	Otros reclamos	4	13	17	5,3
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	9	10	5,8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	3	3	8,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	6,0
	Otros reclamos	2	3	5	9,4
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	1	4	7,3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	3	3	8,3
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	9,5
	Otros reclamos	2	2	4	3,0
Microseguros	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	3	3	8,7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	5,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	1,5
	Otros reclamos	1	3	4	5,8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	2	2	11,5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	11,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	0	3	3	9,5
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	5,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	10,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	10,0
	Otros motivos	17	47	64	7,6
<b>Suma Total</b>		<b>141</b>	<b>518</b>	<b>659</b>	<b>6,4</b>
<b>Número de Operaciones</b>					<b>1.914.365</b>