

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 Productos | Otros motivos | 17 | 47 | 64 | 7,6 |
| Suma Total | | 141 | 518 | 659 | 6,4 |
| Numero de Operaciones | | 1.914.365 | | | |