

Información de reclamos atendidos

Periodo: Junio 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	1	30	31	5,0
	Errores en la cobranza de primas	10	19	29	5,7
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	20	22	2,9
	Otros reclamos	26	74	100	6,2
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	45	47	4,4
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	22	23	5,1
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	3	4	5,5
	Otros reclamos	2	23	25	6,0
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	11	7	18	8,6
	Errores en la cobranza de primas	1	9	10	7,6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	6	8	9,8
	Otros reclamos	15	39	54	9,7
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	2	20	22	4,8
	Errores en la cobranza de primas	4	14	18	6,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	10	11	9,6
	Otros reclamos	9	26	35	7,1
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	22	23	3,3
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	9	9	2,0
	Errores en la cobranza de primas	0	9	9	2,0
	Otros reclamos	4	10	14	5,2
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	8	9	7,3
	Errores en la cobranza de primas	0	5	5	7,4
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2	9,0
	Otros reclamos	3	7	10	9,1
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	10	11	6,1
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	3	4	5,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	12,0
	Otros reclamos	0	2	2	6,5
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	8,5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	2	2	0,5
	Otros reclamos	1	4	5	10,8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	4,5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	7,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	11,0
	Otros reclamos	0	1	1	9,0
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	8,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	3,0
	Otros reclamos	1	0	1	6,0
Otros Productos	Otros motivos	27	46	73	9,4
Suma Total		137	515	652	6,3
Numero de Operaciones		1.706.767			