

Información de reclamos atendidos

Periodo: Marzo 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	2	29	31	5,5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	3	25	28	3,3
	Errores en la cobranza de primas	10	14	24	7,5
	Otros reclamos	37	70	107	6,7
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	1	35	36	5,0
	Errores en la cobranza de primas	1	19	20	6,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	15	15	8,7
	Otros reclamos	6	37	43	6,5
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	17	21	38	8,8
	Errores en la cobranza de primas	6	6	12	8,1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	6	7	9,4
	Otros reclamos	13	29	42	7,0
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	10	21	37	6,8
	Rechazo en la atención del siniestro	1	16	17	5,1
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	7	7	8,4
	Otros reclamos	13	13	20	9,5
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	29	33	5,3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	6,8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	3	4,3
	Otros reclamos	3	11	14	7,5
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	19	19	3,5
	Errores en la cobranza de primas	1	7	8	3,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	8	8	3,5
	Otros reclamos	5	8	13	6,9
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	13	13	4,2
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	1,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	10,0
	Otros reclamos	1	4	5	4,8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	11	13	4,6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	8,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	9,0
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	4	8,5
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	9,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	11,0
	Otros reclamos	3	3	6	4,8
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	6	1,3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	10,0
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	6,0
	Otros reclamos	0	1	1	10,0
Otros Productos	Otros motivos	8	44	52	7,5
<b>Suma Total</b>		<b>150</b>	<b>548</b>	<b>698</b>	<b>6,2</b>
<b>Numero de Operaciones</b>		<b>1.924.306</b>			