

Información de reclamos atendidos

Periodo: Mayo 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	9	31	40	5,6
	Errores en la cobranza de primas	14	26	40	6,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	35	37	3,5
	Otros reclamos	20	88	108	6,1
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	8	58	66	3,7
	Errores en la cobranza de primas	4	11	15	7,1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	10	14	5,4
	Otros reclamos	18	25	43	9,0
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	14	18	32	7,1
	Errores en la cobranza de primas	5	9	14	7,6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	9	10	6,7
	Otros reclamos	12	27	39	8,4
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	1	39	40	5,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	19	23	5,9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	3	5	5,2
	Otros reclamos	1	24	25	3,9
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	11	25	36	4,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6	6,7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	2,5
	Otros reclamos	7	10	17	8,6
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	10	11	3,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	9	9	3,4
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	4	4	3,3
	Otros reclamos	3	5	8	6,1
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	12	14	3,7
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	4,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	9,5
	Otros reclamos	1	5	6	7,8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	3	19	22	4,3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	12,0
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	0	3	3	6,7
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	2	3	8,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	6,3
	Otros reclamos	0	4	4	6,5
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	6	8	8,9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	10,5
Otros Productos	Otros motivos	36	67	103	8,9
Suma Total		191	626	817	6,0
Numero de Operaciones					1.744.442