

Información de reclamos atendidos

Periodo: Septiembre 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	3	36	39	2,4
	Errores en la cobranza de primas	7	28	35	4,3
	Rechazo en la atención del siniestro	5	20	25	6,9
	Otros reclamos	20	84	104	6,6
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	1	19	20	2,9
	Errores en la cobranza de primas	6	11	17	6,1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	13	17	6,1
	Otros reclamos	21	31	52	6,8
SOAT	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	0	25	25	1,9
	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	23	23	2,7
	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	21	22	2,3
	OTROS RECLAMOS	5	25	30	5,3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	4	47	51	6,0
	INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNAZIÓN DEL SINIESTRO	1	25	26	5,4
	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	3	3	3,0
	OTROS RECLAMOS	1	13	14	8,0
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	0	10	10	9,5
	Errores en la cobranza de primas	5	5	10	8,8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	9	8,8
	Otros reclamos	9	35	44	11,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	29	30	2,3
	Errores en la cobranza de primas	4	3	7	7,1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	6,6
	Otros reclamos	4	9	13	7,6
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	8,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	6,0
	Otros reclamos	2	3	5	10,0
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	7,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	11,0
	Otros reclamos	0	1	1	3,0
Multiseguros	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	1	4,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	2,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	5,0
	Otros reclamos	0	2	2	2,5
Seguros previsionales - sobrevivencia	PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	0	3	3	8,0
	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1	1	10,0
	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA POLIZA DE SEGUROS	0	1	1	8,0
	OTROS MOTIVOS	45	60	105	6,3
Suma Total		154	610	764	5,5
Número de Operaciones					1.792.530