

| Periodo del 01-07-2022 al 30-09-2022 | | | | |
|---|---|-----------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Producto SBS | Motivo SBS | Reclamos Absueltos | | Total Promedio de Días transcurridos |
| | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| Accidentes personales | | | | |
| | Demora en el pago de la indemnización | | 1 | 2 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 4 | 20 | 7 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 1 | 16 |
| | Errores en la cobranza de primas | 1 | | 13 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 6 | 12 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 6 | 11 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 1 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | | 8 |
| | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | 1 | 13 |
| | Demora en el reembolso de gastos | 1 | | 12 |
| Desgravamen | | | | |
| | Contratación o cargo indebido de seguros. | 1 | | 11 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 1 | 13 |
| Renta de jubilados | | | | |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 3 |
| | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | | 12 |
| | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora. | 4 | 1 | 7 |
| Renta particular (vitalicia) | | | | |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | | 6 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 8 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | | 1 | 13 |
| Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito) | | | | |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 9 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | | 14 |
| SOAT | | | | |
| | Contratación o cargo indebido de seguros. | | 1 | 13 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 5 | 1 | 4 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 2 | 4 | 7 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 8 | 7 | 7 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | 2 | 7 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 3 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 17 | 3 | 6 |
| | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | | 1 | 1 |
| Vehículos | | | | |
| | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | | 1 | 6 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros. | 1 | 1 | 6 |
| | Demora en el pago de la indemnización | | 1 | 11 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 1 | 12 |
| | Errores en la cobranza de primas | 5 | 1 | 11 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 10 | 11 | 10 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | | 3 | 14 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | 1 | 8 |
| | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 2 | | 12 |
| | Renovación indebida de póliza de seguros | 1 | | 10 |
| | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | | 1 | 12 |
| Vida individual | | | | |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 2 | 1 | 12 |
| | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | | 7 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | 2 | 10 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | 2 | 9 |
| | Errores en la cobranza de primas | 8 | 7 | 11 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 6 | 20 | 10 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 7 | 1 | 13 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 2 | 7 |
| | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | | 2 | 9 |
| | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | | 3 |
| | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 6 | 1 | 10 |
| | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora. | 1 | | 9 |
| Seguros previsionales – sobrevivencia | | | | |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | | 11 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 5 | 10 |
| | Errores en la cobranza de primas | 1 | | 15 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 4 | 8 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | 1 | 7 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 1 | 1 |
| | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora. | 1 | | 9 |
| Total general | | 123 | 129 | 9 |
| Total numero de reclamos recibidos en el trimestre | | 252 | | |
| Total Operaciones | | 275,837 | | |