

Periodo del 01-01-2024 al 31-01-2024				
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	2	1	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	13
	Inadecuada asesoría brindada al potencial contratante en materia de seguros y durante la vigencia del contrato		1	10
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	9
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1		1
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		3
	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)	2		10
SOAT	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
	Demora en el pago de la indemnización	8		5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		4	2
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		10
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
	Demora en el pago de la indemnización	2	1	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	11
Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		1	12	
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		13
	Demora en el pago de la indemnización	3		4
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1
	Errores en la cobranza de primas	8	2	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	7	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	2	11
	Inadecuada asesoría brindada al potencial contratante en materia de seguros y durante la vigencia del contrato		1	12
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		1	13
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	10
	Demora en el pago de la indemnización	5	1	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	9
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
<b>Total general</b>		<b>80</b>	<b>46</b>	<b>9</b>
<b>Total numero de reclamos recibidos en el mes</b>		<b>126</b>		
<b>Total Operaciones</b>		<b>107,971</b>		