

Casos atendidos en Aliado del Cliente 2024

	Motivos de Denuncia	Q1	Q2	Q3	Q4	Total general	Casos Cerrados
1	Problemas con Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	2.19%	5.48%	2.04%	5.37%	22	22
2	Problemas referidos a reclamos presentados	21.17%	44.52%	51.70%	40.27%	230	230
3	Falta de información sobre el seguro contratado	0.00%	0.00%	1.36%	0.67%	3	3
4	Tiempo de pago de la indemnización	2.92%	0.00%	0.68%	1.34%	7	7
5	Rechazo por siniestro no cubierto	8.76%	3.42%	3.40%	10.07%	37	37
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	4.38%	2.05%	1.36%	3.36%	16	16
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	8.76%	0.68%	1.36%	0.67%	16	16
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0.00%	0.00%	0.00%	0.67%	1	1
9	Cancelación de la póliza de seguros	13.14%	7.53%	9.52%	7.38%	54	54
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	0.73%	0.00%	0.00%	0.00%	1	1
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0.73%	0.00%	0.68%	0.67%	3	3
12	No entrega de póliza de seguros	0.73%	0.00%	1.36%	1.34%	5	5
13	no entrega de endoso o anexo solicitado	0.00%	0.00%	0.68%	0.00%	1	1
14	Inconformidad con el monto de la prima	4.38%	0.68%	2.72%	3.36%	16	16
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	5.11%	1.37%	2.04%	1.34%	14	14
16	No recibió certificado de seguro	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0.73%	0.68%	1.36%	0.00%	4	4
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	0.73%	0.68%	0.00%	1.34%	4	4
19	Relacionadas a cobros	4.38%	8.90%	4.76%	6.71%	36	36
20	Relacionadas a red de proveedores	10.22%	11.64%	8.16%	7.38%	54	54
21	Reconsideraciones presentadas	4.38%	1.37%	2.04%	5.37%	19	19
22	Otros motivos	6.57%	10.96%	4.76%	2.68%	36	36
	Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	579	579