

Casos atendidos en Aliado del Cliente 2021

Cod	Motivos de Denuncia	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total general	Casos Cerrados
1	Problemas con Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	0.29%	0.69%	0.81%	0.00%	6	6
2	Problemas referidos a reclamos presentados	30.00%	35.29%	24.53%	30.21%	411	398
3	Falta de información sobre el seguro contratado	0.29%	0.69%	0.00%	0.27%	4	4
4	Tiempo de pago de la indemnización	1.14%	1.38%	1.35%	0.27%	14	14
5	Rechazo por siniestro no cubierto	2.86%	1.73%	2.43%	1.60%	30	30
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	1.14%	1.38%	2.16%	1.07%	20	19
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	0.57%	0.35%	3.77%	1.60%	23	23
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	1	1
9	Cancelación de la póliza de seguros	6.86%	6.92%	6.47%	2.94%	79	78
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	0.29%	0.00%	0.00%	0.80%	4	4
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0.29%	0.35%	0.00%	0.80%	5	5
12	No entrega de póliza de seguros	0.00%	0.00%	0.27%	0.53%	3	3
13	no entrega de endoso o anexo solicitado	0.00%	0.00%	0.00%	0.27%	1	1
14	Inconformidad con el monto de la prima	1.43%	1.38%	0.54%	1.60%	17	15
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	4.86%	1.04%	4.31%	2.41%	45	43
16	No recibió certificado de seguro	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0.86%	0.69%	1.08%	0.00%	9	9
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	0.57%	2.42%	0.54%	1.60%	17	17
19	Relacionadas a cobros	5.14%	5.19%	7.55%	11.23%	103	109
20	Relacionadas a red de proveedores	19.14%	13.15%	19.41%	17.65%	243	230
21	Reconsideraciones presentadas	8.00%	2.42%	2.96%	6.68%	71	70
22	Otros motivos	16.29%	24.57%	21.83%	18.45%	278	273
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1384	1352