

Casos atendidos en Aliado del Cliente 2022

Cod	Motivos de Denuncia	01	02	03	Total general	Casos cerrados
1	Problemas con Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	3.15%	0.00%	0.24%	18	18
2	Problemas referidos a reclamos presentados	20.19%	15.42%	21.93%	272	271
3	Falta de información sobre el seguro contratado	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
4	Tiempo de pago de la indemnización	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
5	Rechazo por siniestro no cubierto	0.00%	2.20%	0.24%	11	11
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	3.15%	4.19%	3.54%	51	49
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	0.93%	5.95%	5.42%	55	55
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0.19%	0.00%	0.00%	1	1
9	Cancelación de la póliza de seguros	8.15%	6.17%	5.19%	94	94
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	0.00%	0.88%	0.24%	5	5
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0.00%	0.00%	0.24%	1	1
12	No entrega de póliza de seguros	0.00%	0.88%	0.47%	6	6
13	no entrega de endoso o anexo solicitado	0.19%	0.00%	0.24%	2	2
14	Inconformidad con el monto de la prima	0.74%	1.32%	2.36%	20	20
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	0.93%	0.44%	0.00%	7	7
16	No recibió certificado de seguro	0.37%	0.00%	0.00%	2	2
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0.19%	0.00%	0.00%	1	1
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	0.19%	0.66%	0.71%	7	7
19	Relacionadas a cobros	15.37%	9.47%	7.78%	159	158
20	Relacionadas a red de proveedores	6.85%	7.49%	6.37%	98	98
21	Reconsideraciones presentadas	5.74%	4.85%	8.25%	88	87
22	Otros motivos	33.70%	40.09%	36.79%	520	520
	Total	100.0%	100.0%	100.0%	1418	1413