

## Casos atendidos en Aliado del Cliente 2023

Cod	Motivos de Denuncia	01	02	03	04	Total general	Casos cerrados
1	Problemas con Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	3.33%	18.81%	6.43%	1.76%	57	57
2	Problemas referidos a reclamos presentados	14.76%	16.83%	25.00%	18.82%	132	132
3	Falta de información sobre el seguro contratado	0.48%	0.00%	0.00%	2.35%	5	5
4	Tiempo de pago de la indemnización	2.86%	3.47%	1.43%	4.71%	23	23
5	Rechazo por siniestro no cubierto	1.90%	0.99%	5.00%	2.35%	17	17
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	3.81%	4.46%	2.86%	8.82%	36	36
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	15.24%	8.42%	7.14%	14.71%	84	84
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0.48%	0.00%	1.43%	0.00%	3	3
9	Cancelación de la póliza de seguros	1.90%	4.95%	10.71%	3.53%	35	35
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	0.00%	0.00%	0.00%	1.18%	2	2
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0.95%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2
12	No entrega de póliza de seguros	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
13	no entrega de endoso o anexo solicitado	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
14	Inconformidad con el monto de la prima	1.43%	0.50%	0.71%	2.35%	9	9
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	1.90%	1.98%	2.86%	4.12%	19	19
16	No recibió certificado de seguro	0.00%	0.50%	0.00%	0.00%	1	1
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0.48%	0.99%	0.00%	0.00%	3	3
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	1.43%	2.48%	0.00%	1.18%	10	10
19	Relacionadas a cobros	7.14%	3.47%	6.43%	6.47%	42	42
20	Relacionadas a red de proveedores	12.38%	8.42%	13.57%	10.00%	79	79
21	Reconsideraciones presentadas	11.90%	7.92%	3.57%	4.71%	54	54
22	Otros motivos	17.62%	15.84%	12.86%	12.94%	109	109
	<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100%	722	722