

**Información de reclamos atendidos**

**Periodo: Febrero 2024**

<b>Ramo</b>	<b>Motivo</b>	<b>A favor del usuario</b>	<b>A favor de la empresa</b>	<b>Total</b>	<b>Tiempo promedio de atención</b>
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	11	29	40	7.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	33	38	6.1
	Renovación indebida de póliza de seguros	5	25	30	4.2
	Otros reclamos	12	72	84	5.7
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	6	25	31	5.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	20	26	7.1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	7	14	9.9
	Otros reclamos	7	36	43	8.1
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	8	19	27	7.8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	8	12	8.1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	7	9	9.7
	Otros reclamos	13	23	36	8.7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	25	29	6.7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	7	13	6.8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	11	12	5.6
	Otros reclamos	2	15	17	8.5
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	0	16	16	3.0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	14	14	4.9
	Errores en la cobranza de primas	0	13	13	3.1
	Otros reclamos	9	11	20	6.0
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	13	15	8.3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	4	4	6.6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	7.3
	Otros reclamos	3	13	16	7.8
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	1	2	3	9.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	10.0
	Renovación indebida de póliza de seguros	1	1	2	10.0
	Otros reclamos	1	7	8	5.7
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	6.3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	10.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	9.0
	Otros reclamos	0	2	2	6.0
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	3	3	13.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	7.7
	Otros reclamos	0	0	0	0.0
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	11.0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	6.0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	3.0
	Otros reclamos	0	1	1	2.0
Otros Productos	Otros motivos	12	35	47	7.3
<b>Suma Total</b>		<b>135</b>	<b>510</b>	<b>645</b>	<b>7.0</b>
<b>Numero de Operaciones</b>			<b>1,932,019</b>		