

**Información de reclamos atendidos**

Periodo: Diciembre 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	63	83	6.24
	Errores en la cobranza de primas	5	31	36	6.83
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	30	32	4.91
	Otros reclamos	31	74	105	6.40
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	17	33	5.18
	Errores en la cobranza de primas	11	18	29	5.38
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	15	20	4.75
	Otros reclamos	26	52	78	5.00
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	46	52	5.56
	Rechazo en la atención del siniestro	1	39	40	4.80
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	11.50
	Otros reclamos	0	25	25	11.50
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	21	21	2.48
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	18	18	2.28
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	12	14	5.21
	Otros reclamos	3	37	40	4.20
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	10	16	10.50
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	8	12	11.67
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	5	9	10.11
	Otros reclamos	9	24	33	11.00
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	19	23	6.17
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	4.60
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	6.60
	Otros reclamos	7	4	11	7.20
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	4.40
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	8.80
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	9.50
	Otros reclamos	1	1	2	5.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	5.80
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	6.50
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	3.00
	Otros reclamos	0	4	4	6.50
Renta particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	8.00
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	3.00
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	2	2	7.00
	Otros reclamos	0	1	1	6.00
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	4.00
	Renovación indebida de póliza de seguros	0	1	1	8.00
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	1.00
	Otros motivos	1	0	1	10.00
Otros Productos	Otros motivos	7	16	23	5.84
<b>Suma Total</b>		<b>181</b>	<b>626</b>	<b>807</b>	<b>6.60</b>
<b>Número de Operaciones</b>				<b>1,840,322</b>	