

**Información de reclamos atendidos**

Periodo: Abril 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	20	34	54	6,4
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	33	34	2,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	25	31	7,1
	Otros reclamos	31	64	95	6,9
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	3	42	45	4,6
	Errores en la cobranza de primas	3	19	22	9,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	9	10	8,9
	Otros reclamos	5	34	39	6,9
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	13	10	23	7,8
	Errores en la cobranza de primas	2	12	14	7,1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	10	12	8,3
	Otros reclamos	12	36	48	7,3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	30	33	5,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	20	24	6,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	8	8	2,3
	Otros reclamos	6	16	22	5,1
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	30	32	5,4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	8	8	6,8
	Errores en la cobranza de primas	1	3	4	7,8
	Otros reclamos	2	9	11	9,4
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	9	9	1,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	3,1
	Errores en la cobranza de primas	0	7	7	4,1
	Otros reclamos	6	11	17	6,9
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	3,8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	3	6,7
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	9,0
	Otros reclamos	0	4	4	7,8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	17	19	4,3
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	8,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	10,0
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	7,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5,5
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	5,5
	Otros reclamos	3	8	11	6,6
Renta Particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	2	3	7,7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	10,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	12,0
	Otros reclamos	2	0	2	10,5
Otros Productos	Otros motivos	21	72	93	8,5
<b>Suma Total</b>		<b>156</b>	<b>618</b>	<b>774</b>	<b>6,3</b>
<b>Número de Operaciones</b>				<b>1.774.600</b>	