

**Información de reclamos atendidos**

**Periodo: Abril 2025**

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	66	70	7,9
	Rechazo en la atención del siniestro	2	57	59	6,6
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	4	3	7	8,1
	Otros reclamos	1	28	29	7,8
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	5	18	23	6,0
	Rechazo en la atención del siniestro	1	22	23	7,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	20	22	6,7
	Otros reclamos	19	70	89	7,2
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	20	25	6,1
	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLÍZA DE SEGUROS	2	17	19	3,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	9	12	3,4
	Otros reclamos	25	31	56	7,2
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	21	22	3,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	18	19	2,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	8	10	5,9
	Otros reclamos	1	25	26	3,8
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	5	14	9,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	11	11	10,3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	3	6	10,5
	Otros reclamos	16	20	36	10,5
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	5	8	3,5
	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLÍZA DE SEGUROS	1	2	3	5,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	1,0
	Otros reclamos	2	6	8	8,8
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	4	4	6,8
	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	4,7
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8,7
	Otros reclamos	2	8	10	7,0
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros		4	4	5,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	8,3
	Rechazo en la atención del siniestro		3	3	7,0
	Otros reclamos	1	4	5	7,4
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro		4	4	8,3
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	11,0
	Contratación o cargo indebido de seguros		2	2	3,5
	Otros reclamos	1	2	3	3,7
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	3	1	4	11,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	2	3	6,3
Otros Productos	Otros motivos	30	64	94	7,6
<b>Suma Total</b>		<b>154</b>	<b>591</b>	<b>745</b>	<b>6,6</b>
<b>Numero de Operaciones</b>					<b>2.867.486</b>