

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 asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	11	25	36	7,0
	Errores en la cobranza de primas	5	32	37	6,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	30	32	4,9
	Otros reclamos	32	79	111	6,8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	11	18	29	5,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	15	20	4,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	15	16	5,1
	Otros reclamos	26	38	64	5,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	46	52	5,6
	Rechazo en la atención del siniestro	1	39	40	4,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	11,5
	Otros reclamos	0	24	24	11,5
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	21	21	2,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	18	18	2,3
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	14	14	2,6
	Otros reclamos	3	29	32	4,3
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	8	12	11,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	5	9	10,1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	3	6	10,7
	Otros reclamos	12	32	44	11,0
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	19	23	6,2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	6,6
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	4,6
	Otros reclamos	3	3	6	8,7
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	4,4
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	8,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	9,5
	Otros reclamos	2	0	2	7,5
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	6,5
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	3,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	8,0
	Otros reclamos	1	3	4	6,8
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	3	4	7,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	3,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	6,0
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	8,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	6,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8,0
	Otros reclamos	0	1	1	4,0
Otros Productos	Otros motivos	40	76	116	6,5
Suma Total		181	626	807	6,0
Numero de Operaciones				1.840.252	