

**Información de reclamos atendidos**

Periodo: Febrero 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	11	29	40	7,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	5	25	30	4,2
	Rechazo en la atención del siniestro	3	19	22	6,3
	Otros reclamos	11	73	84	6,1
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	6	25	31	5,7
	Errores en la cobranza de primas	7	7	14	10,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	11	12	11,3
	Otros reclamos	7	32	39	8,0
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	8	19	27	7,8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	7	9	9,7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	6	9	7,3
	Otros reclamos	14	25	39	8,8
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	25	29	6,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	7	18	25	6,2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	3	4	9,0
	Otros reclamos	1	12	13	8,5
SOAT	Disconformidad con la renovación de la 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	7	16	6,0
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	13	15	7,9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	6,3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	4	4	7,3
	Otros reclamos	3	11	14	8,0
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	1	2	3	9,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	8,0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	10,0
	Otros reclamos	2	5	7	6,8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	3	9	12	7,8
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	15,0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	11,0
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	6	2,7
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	3	3,3
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	6,0
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 asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	9,0
	Otros reclamos	0	2	2	6,0
Otros Productos	Otros motivos	14	58	72	8,3
<b>Suma Total</b>		<b>134</b>	<b>511</b>	<b>645</b>	<b>6,9</b>
<b>Numero de Operaciones</b>					<b>1.932.019</b>