

**Información de reclamos atendidos**

Periodo: Julio 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	10	38	48	5,5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	34	35	2,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	17	20	7,3
	Otros reclamos	14	67	81	5,0
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	3	32	35	4,9
	Errores en la cobranza de primas	9	23	32	7,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	11	14	7,0
	Otros reclamos	4	43	47	9,4
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	36	37	1,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	32	32	3,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	16	16	0,8
	Otros reclamos	3	12	15	6,0
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	2	26	28	4,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	20	23	5,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	3,0
	Otros reclamos	1	18	19	9,7
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	9	12	21	7,2
	Errores en la cobranza de primas	1	5	6	9,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	7	7	7,0
	Otros reclamos	11	27	38	9,5
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	27	29	5,0
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	8,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	5	5	7,6
	Otros reclamos	3	12	15	6,9
Domiciliario	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	4	4	6,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	0,5
	Otros reclamos	1	2	3	8,3
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	4	5	10,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	11,0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	14,0
	Otros reclamos	2	1	3	7,0
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	8	8	4,1
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	16,0
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	7	9	9,4
Otros Productos	Otros motivos	23	79	102	8,0
<b>Suma Total</b>		<b>115</b>	<b>636</b>	<b>751</b>	<b>5,9</b>
<b>Número de Operaciones</b>					<b>1.843.163</b>