

**Información de reclamos atendidos**

**Período: Marzo 2025**

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	6	36	42	7,7
	Rechazo en la atención del siniestro	4	24	28	7,9
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	24	27	8,1
	Otros reclamos	19	84	103	7,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	8	78	86	7,4
	Rechazo en la atención del siniestro	3	69	72	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	6	6,3
	Otros reclamos	2	26	28	8,4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	22	31	5,5
	Errores en la cobranza de primas	7	18	25	5,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	14	21	4,6
	Otros reclamos	13	26	39	7,3
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	28	29	3,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	18	18	5,4
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	13	14	2,8
	Otros reclamos	2	28	30	4,8
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	8	13	10,9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	10	11	8,9
	Errores en la cobranza de primas	1	6	7	9,4
	Otros reclamos	15	26	41	10,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	9	12	5,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	5	5	6,8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	3	3	6,0
	Otros reclamos	2	4	6	6,0
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	4	6,3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	3	11,7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	8,0
	Otros reclamos	0	9	9	7,4
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	6,3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2	7,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	6,0
	Otros reclamos	0	4	4	7,8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	5	9	7,4
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	11,0
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	3,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	3,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	9,5
	Otros reclamos	0	2	2	6,5
Otros Productos	Otros motivos	34	55	89	7,0
<b>Suma Total</b>		<b>153</b>	<b>680</b>	<b>833</b>	<b>6,8</b>
<b>Numero de Operaciones</b>		<b>2.764.504</b>			