

**Información de reclamos atendidos**

**Periodo: Mayo 2025**

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	2	28	30	4,9
	Errores en la cobranza de primas	6	22	28	5,2
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	21	24	7,5
	Otros reclamos	15	74	89	6,1
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	60	63	5,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	47	47	6,7
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	0	0	0,0
	Otros reclamos	0	25	25	10,5
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	6	17	23	4,8
	Errores en la cobranza de primas	3	20	23	4,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	20	22	6,8
	Otros reclamos	14	32	46	7,9
Asistencia médica	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	6	11	10,2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	6	11	11,4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	10	12	12,5
	Otros reclamos	12	45	57	11,2
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	25	25	2,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	12	12	6,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	7	7	2,3
	Otros reclamos	5	14	19	4,9
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	9,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	4	9,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	8,0
	Otros reclamos	2	5	7	7,2
Domiciliario	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	5,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	10,3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	2	11,0
	Otros reclamos	1	6	7	5,4
Vida grupo particular	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	8,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	9,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	8,0
	Otros reclamos	1	5	6	8,2
Microseguros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	9,5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2	9,0
	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	0	1	1	7,0
	Otros reclamos	0	4	4	8,3
Renta particular	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	1,5
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	4,0
	Otros reclamos	0	2	2	11,0
Otros Productos	Otros motivos	22	54	76	7,6
<b>Suma Total</b>		<b>117</b>	<b>592</b>	<b>709</b>	<b>6,6</b>
<b>Numero de Operaciones</b>					
<b>2.880.163</b>					