

Información de reclamos atendidos
Periodo: Noviembre 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	1	24	25	5,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	24	25	2,5
	Rechazo en la atención del siniestro	1	22	23	7,0
	Otros reclamos	24	85	109	5,9
Seguro de protección de tarjeta o débito	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	52	56	5,1
	Rechazo en la atención del siniestro	2	41	43	5,7
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	3	3	6,7
	Otros reclamos	1	26	27	6,0
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	5	19	24	5,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	17	22	2,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	12	19	6,7
	Otros reclamos	19	27	46	6,1
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	9	9	18	9,8
	Errores en la cobranza de primas	6	8	14	11,4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8	2	10	11,9
	Otros reclamos	17	42	59	11,1
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	21	22	1,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	3,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	12	14	3,3
	Otros reclamos	4	37	41	4,2
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	24	25	4,5
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	2,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	3	3,0
	Otros reclamos	2	3	5	6,3
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,3
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	6,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	3,0
	Otros reclamos	1	3	4	4,5
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	5	5	3,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	2,7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	12,0
	Otros reclamos	0	1	1	1,0
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	2,3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	3,0
Multiseguros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	6,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	10,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	1	1	1,0
	Otros reclamos	0	1	1	11,0
Otros Productos	Otros motivos	32	69	101	6,4
Suma Total		159	625	784	5,8
Numero de Operaciones					1.878.150