

**Información de reclamos atendidos**

Periodo: Octubre 2024

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	3	37	40	2,7
	Errores en la cobranza de primas	7	26	33	6,2
	Rechazo en la atención del siniestro	9	19	28	6,5
	Otros reclamos	25	97	122	5,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	7	55	62	5,2
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	33	37	5,3
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	1	2	8,0
	Otros reclamos	2	26	28	6,7
SOAT	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLÍZA DE SEGUROS	0	27	27	0,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	27	28	2,8
	Errores en la cobranza de primas	1	24	25	2,9
	Otros reclamos	7	30	37	4,5
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	21	30	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	15	20	5,6
	Errores en la cobranza de primas	3	14	17	5,0
	Otros reclamos	19	31	50	6,5
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	8	11	19	10,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	9	12,9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	9	12,1
	Otros reclamos	8	42	50	10,4
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	11	26	37	2,6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	4	9	1,2
	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	8,5
	Otros reclamos	3	12	15	8,5
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1	6	7	2,1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	0,5
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	3,0
	Otros reclamos	1	0	1	1,0
Microseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	6,5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	4,5
	Otros reclamos	0	4	4	8,5
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	10,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	9,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	1	1	4,0
	Otros reclamos	2	2	4	8,3
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	10,7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	2	9,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1	10,0
	Otros reclamos	0	1	1	4,0
Otros Productos	Otros motivos	23	71	94	7,4
<b>Suma Total</b>		<b>182</b>	<b>686</b>	<b>868</b>	<b>5,6</b>
<b>Numero de Operaciones</b>		<b>1.806.692</b>			