

Información de reclamos atendidos

Periodo: Enero 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	52	68	5.13
	Renovación indebida de póliza de seguros	2	28	30	3.93
	Errores en la cobranza de primas	2	22	24	5.21
	Otros reclamos	18	81	99	6.50
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	71	82	5.41
	Rechazo en la atención del siniestro	2	49	51	4.45
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	2	6	6.17
	Otros reclamos	1	32	33	7.30
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	12	33	5.15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	11	18	6.72
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	11	17	5.12
	Otros reclamos	23	40	63	6.20
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	6	6	1.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	22	22	2.59
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	6	6	4.83
	Otros reclamos	1	62	63	4.50
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	15.00
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	7	11	11.27
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	5	9	10.11
	Otros reclamos	24	45	69	9.40
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	4.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	24	29	6.66
	Errores en la cobranza de primas	1	4	5	5.20
	Otros reclamos	9	6	15	7.70
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	5.60
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	8.50
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	4	8.75
	Otros reclamos	1	3	4	4.50
Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	11.00
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	7.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	6	3.50
	Otros reclamos	0	5	5	2.80
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	8.33
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	7.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	7.50
	Otros reclamos	0	2	2	11.00
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	7.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	6.00
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	8.00
	Otros motivos	0	3	3	7.70
Otros Productos	Otros motivos	10	13	23	6.90
Suma Total		181	647	828	6.60
Numero de Operaciones		1,850,526			