

Información de reclamos atendidos

Periodo: Febrero 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	7	49	56	6.20
	Rechazo en la atención del siniestro	1	27	28	6.40
	Errores en la cobranza de primas	6	20	26	7.60
	Otros reclamos	12	80	92	6.90
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	77	85	5.74
	Rechazo en la atención del siniestro	2	37	39	6.82
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	3	4	6.75
	Otros reclamos	4	35	39	5.50
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	17	27	4.89
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	16	22	4.32
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	20	21	5.90
	Otros reclamos	17	41	58	5.60
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	27	27	3.59
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	4.25
	Renovación indebida de póliza de seguros	0	11	11	2.09
	Otros reclamos	5	24	29	4.50
Asistencia médica	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6	9	15	11.33
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	9	11	7.73
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	5	7	8.71
	Otros reclamos	11	25	36	10.90
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	12	10	22	7.45
	Errores en la cobranza de primas	4	4	8	5.88
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	5.00
	Otros reclamos	4	11	15	6.10
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	5	6.40
	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	7.67
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	4.50
	Otros reclamos	2	3	5	10.00
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	7	5.86
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	7.00
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	8.00
	Otros reclamos	1	0	1	1.00
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	5	5	3.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	8.33
	PUBLICIDAD engañosa o información que induce al error	0	1	1	11.00
	Otros reclamos	0	1	1	11.00
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	4.80
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	8.50
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	10.00
	Otros motivos	1	0	1	7.00
Otros Productos	Otros motivos	13	13	26	8.30
Suma Total		144	625	769	6.30
Número de Operaciones					2,724,416