

Información de reclamos atendidos

Periodo: Abril 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	10	45	55	5.75
	Rechazo en la atención del siniestro	1	22	23	7.65
	Errores en la cobranza de primas	4	18	22	6.14
	Otros reclamos	16	70	86	7.40
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	66	70	7.63
	Rechazo en la atención del siniestro	2	57	59	6.61
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	3	4	9.00
	Otros reclamos	4	28	32	7.44
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	19	35	5.74
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	20	25	6.08
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	18	20	4.10
	Otros reclamos	27	36	63	6.91
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	21	22	3.05
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	18	19	2.84
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	9	12	5.67
	Otros reclamos	1	27	28	4.55
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	5	14	9.29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	8	11	10.64
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	11	11	10.27
	Otros reclamos	16	15	31	10.59
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	6.00
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	5	8	3.50
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	3	5.33
	Otros reclamos	2	6	8	7.38
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	7	7	6.14
	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	4.67
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8.67
	Otros reclamos	2	7	9	7.71
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	4	5.25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	8.33
	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	7.00
	Otros reclamos	1	4	5	7.38
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	0	4	4	8.25
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	3.50
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	11.00
	Otros reclamos	1	3	4	4.17
Renta particular	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	2	3	7.00
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	0	2	6.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	6.50
Otros Productos	Otros motivos	6	13	19	8.35
Suma Total		154	591	745	6.58
Número de Operaciones					2,764,504