

Información de reclamos atendidos

Periodo: Mayo 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	11	39	50	6,7
	Rechazo en la atención del siniestro	2	28	30	4,9
	Errores en la cobranza de primas	5	22	27	5,1
	Otros reclamos	14	73	87	5,9
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	60	63	5,8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	50	50	7,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	4,5
	Otros reclamos	3	23	23	7,5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	4	20	24	4,5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	13	22	5,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	16	22	4,8
	Otros reclamos	14	49	63	7,3
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	11	12	8,7
	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	6	11	10,2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	6	11	11,4
	Otros reclamos	13	44	57	11,5
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	24	24	2,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	12	12	6,0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	8	5,0
	Otros reclamos	4	19	23	4,6
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	5,8
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	9,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	9,3
	Otros reclamos	3	7	10	7,5
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	7	8,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	3	3	3,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	5,5
	Otros reclamos	1	5	6	8,0
Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	9,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	10,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	5,0
	Otros reclamos	0	5	5	8,0
Microseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	5	8,2
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	9,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	0	3	3	7,0
Multiseguros	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	6,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	1,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	4,0
	Otros reclamos	0	4	4	8,7
Otros Productos	Otros motivos	4	14	18	8,9
Suma Total		120	592	709	6,6
Número de Operaciones				2.880.163	