

Información de reclamos atendidos

Periodo: Agosto 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	35	55	90	5,6
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	13	20	33	7,1
	Rechazo en la atención del siniestro	4	27	31	7,5
	Otros reclamos	42	86	128	5,8
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	31	21	52	3,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	23	34	5,3
	Errores en la cobranza de primas	13	10	23	6,3
	Otros reclamos	27	52	79	5,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	68	72	6,2
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	11	33	44	8,6
	Errores en la cobranza de primas	5	10	15	6,9
	Otros reclamos	14	15	29	7,9
SOAT	Errores en la cobranza de primas	22	21	43	2,2
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	6	19	25	2,2
	Contratación o cargo indebido de seguros	9	17	26	2,4
	Otros reclamos	14	16	30	5,4
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	21	25	9,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	7	11	9,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	5	11	8,8
	Otros reclamos	9	24	33	10,9
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	6	10	16	5,8
	Errores en la cobranza de primas	2	3	5	8,6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	6,0
	Otros reclamos	1	12	13	5,9
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	12	18	6,2
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	3	3	9,7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	11,0
	Otros reclamos	4	5	9	10,6
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	3	3	6	7,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	3	4,3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	2	3	7,3
	Otros reclamos	1	7	8	5,0
Microseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	3	12,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	3	7,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	6,5
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	4	4	11,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	10,0
Otros Productos	Otros motivos	9	15	24	6,6
Suma Total		324	637	961	6,1
Número de Operaciones					3.167.983