

Información de reclamos atendidos

Periodo: Enero 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	28	30	3,9
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	23	28	5,2
	Errores en la cobranza de primas	3	22	25	5,2
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Otros reclamos	20	85	105	6,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	11	68	79	5,7
	Rechazo en la atención del siniestro	2	49	51	4,5
Vida individual	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	2	6	9,2
	Otros reclamos	1	31	32	7,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	10	17	6,6
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	6	11	17	5,1
	Publicidad engañosa o información que induce al error	8	4	12	6,5
	Otros reclamos	17	38	55	6,3
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	0	30	30	2,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	22	22	2,6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	15	15	3,0
Accidentes personales	Otros reclamos	1	27	28	4,5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6	6	12	9,5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	4	11	11,3
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	4	4	9	10,1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	19	44	59	10,4
	Otros reclamos	5	6	11	7,9
Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	5,6
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	2	5,5
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	8,5
Multiseguros	Otros reclamos	2	2	4	8,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	5	3,8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	3	3	3,3
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	7,0
	Otros reclamos	0	3	3	5,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	3	8,3
Otros Productos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	12,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	1	1	2	7,5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	11,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	5,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	7,0
	Otros reclamos	0	3	3	7,0
	Otros motivos	41	57	98	6,7
Suma Total		181	647	828	5,9
Numero de Operaciones		1.850.526			