

Información de reclamos atendidos

Periodo: Febrero 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	7	20	27	6,1
	Rechazo en la atención del siniestro	1	27	28	7,6
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	24	26	6,7
	Otros reclamos	14	85	99	7,2
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	8	77	85	5,7
	Rechazo en la atención del siniestro	2	37	39	6,8
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	3	4	6,8
	Otros reclamos	4	35	39	5,5
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	20	22	6,1
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	16	20	3,8
	Errores en la cobranza de primas	8	11	19	5,6
	Otros reclamos	12	28	40	5,8
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	27	27	3,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	16	16	4,3
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	11	11	2,1
	Otros reclamos	3	21	24	4,2
Asistencia médica	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6	9	15	11,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	5	7	8,7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	2	4	10,0
	Otros reclamos	11	33	44	10,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	12	10	10	7,5
	Errores en la cobranza de primas	3	4	4	6,7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	4	4	4,0
	Otros reclamos	3	11	30	6,7
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	5	6,4
	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	7,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	4,5
	Otros reclamos	2	3	5	10,0
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	5	5	6,4
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	2	2	7,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	8,0
	Otros reclamos	1	1	2	4,5
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	6	8	5,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	11,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	11,0
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	5	5	4,8
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	2	8,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	10,0
	Otros reclamos	1	0	1	7,0
Otros Productos	Otros motivos	27	54	81	8,5
Suma Total		144	625	769	6,3
Numero de Operaciones		2.724.416			