

Información de reclamos atendidos

Periodo: Julio 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	8	37	45	5,6
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	22	24	6,7
	Rechazo en la atención del siniestro	3	23	25	6,3
	Otros reclamos	29	109	139	6,4
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	9	28	37	4,3
	Errores en la cobranza de primas	6	24	30	6,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	24	24	5,5
	Otros reclamos	24	67	91	6,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	7	56	63	6,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	32	34	8,2
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	4	5	8,0
	Otros reclamos	4	25	29	6,0
SOAT	Errores en la cobranza de primas	2	47	49	2,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	21	22	3,2
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	11	13	3,5
	Otros reclamos	9	21	30	5,8
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	10	12	9,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	8	11	10,2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	6	9	10,1
	Otros reclamos	13	28	41	10,6
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	6	9	7,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	7,4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	4	6,3
	Otros reclamos	6	9	15	7,6
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	3	5	6,4
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	1	1	2	6,0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	9,5
	Otros reclamos	5	8	13	9,4
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1	8	9	4,2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	2	8,5
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	7,5
	Otros reclamos	1	2	3	4,0
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	7,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	10,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	2	3	5	6,0
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	3	4	10,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	11,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	11,0
	Otros reclamos	1	2	3	8,0
Otros Productos	Otros motivos	3	18	21	8,3
Suma Total		162	681	843	6,5
Numero de Operaciones		3.283.836			