

Información de reclamos atendidos

Periodo: Junio 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	31	38	6,9
	Rechazo en la atención del siniestro	5	22	27	7,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	22	25	8,4
	Otros reclamos	10	80	90	7,4
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	5	39	44	4,9
	Errores en la cobranza de primas	3	21	24	6,5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	15	18	6,4
	Otros reclamos	12	54	66	8,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	1	63	64	6,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	45	50	5,8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	2	32	34	11,3
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	8	12	10,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	5	12,4
	Errores en la cobranza de primas	0	6	6	13,2
	Otros reclamos	14	31	45	12,4
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	20	20	3,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	10	10	4,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	7	7	7,4
	Otros reclamos	6	20	26	5,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	9	11	9,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	7,0
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	8,3
	Otros reclamos	3	6	9	8,4
Vida grupo particular	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	2	3	10,0
	Errores en la cobranza de primas	0	3	3	10,7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	7,0
	Otros reclamos	3	3	6	9,8
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	6	6,8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	7,0
	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	19,0
	Otros reclamos	0	2	2	8,0
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2	7	9	8,3
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	3	3	10,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	6,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	9,0
	Otros reclamos	0	1	1	5,0
Otros Productos	Otros motivos	18	54	72	6,4
Suma Total		113	640	753	7,2
Numero de Operaciones		2.994.853			