

Información de reclamos atendidos

Periodo: Octubre 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	27	29	56	6,2
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	16	12	28	4,4
	Publicidad engañosa o información que induce al error	14	11	25	6,9
	Otros reclamos	37	86	123	6,0
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	18	24	42	4,6
	Errores en la cobranza de primas	8	21	29	6,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	21	29	4,8
	Otros reclamos	22	38	60	6,0
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	3	57	60	7,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	13	36	49	6,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	13	19	6,7
	Otros reclamos	5	20	27	7,9
SOAT	Errores en la cobranza de primas	24	17	41	4,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	21	26	5,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	19	24	2,3
	Otros reclamos	17	26	43	5,0
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	20	22	11,7
	Errores en la cobranza de primas	7	14	21	9,3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	9	2	11	10,7
	Otros reclamos	11	14	25	11,1
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	23	27	6,6
	Errores en la cobranza de primas	1	6	7	7,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	7	5,1
	Otros reclamos	0	14	13	5,8
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	21	13	34	6,3
	Rechazo en la atención del siniestro	1	4	5	9,4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	6,5
	Otros reclamos	4	1	4	7,4
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	8	10	18	4,9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	3,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	8,5
	Otros reclamos	1	1	2	6,7
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	8	5	13	6,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	8,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	1,0
	Otros reclamos	0	1	1	8,0
Renta Particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	3	3	3,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	6,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	0	1	1	2,0
Otros Productos	Otros motivos	4	13	17	7,6
<b>Suma Total</b>		<b>317</b>	<b>612</b>	<b>925</b>	<b>6,3</b>
<b>Numero de Operaciones</b>				<b>3.207.179</b>	