

Información de reclamos atendidos

Periodo: Setiembre 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	17	44	61	4,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	31	35	5,9
	Rechazo en la atención del siniestro	4	24	28	6,3
	Otros reclamos	57	92	149	5,8
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	23	28	51	5,6
	Errores en la cobranza de primas	12	21	33	6,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	11	22	5,2
	Otros reclamos	38	60	98	6,8
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	0	71	71	5,6
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	41	47	5,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	6	13	7,4
	Otros reclamos	12	17	29	7,1
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	15	15	30	3,7
	Errores en la cobranza de primas	11	11	22	3,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	9	9	18	1,4
	Otros reclamos	14	20	34	5,9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	8	18	26	9,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	17	18	9,1
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	15	19	8,2
	Otros reclamos	10	28	38	9,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	10	12	4,7
	Errores en la cobranza de primas	4	3	7	6,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	5,8
	Otros reclamos	5	9	14	8,3
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	10	6	16	5,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	6,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	4	10,8
	Otros reclamos	4	3	7	6,7
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	15	18	9,2
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	2	3,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	10,0
	Otros reclamos	2	3	5	2,0
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	3	5	7,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	10,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	10,5
	Otros reclamos	0	4	4	5,7
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	1	2	3	2,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	7,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	12,5
Otros Productos	Otros motivos	5	22	27	7,3
Suma Total		313	671	984	6,1
Numero de Operaciones		3.200.958			