

Información de reclamos atendidos

Periodo: Noviembre 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	18	29	47	5,9
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	8	25	33	6,6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	15	13	28	3,5
	Otros reclamos	50	62	112	7,4
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	28	33	61	4,0
	Errores en la cobranza de primas	10	18	28	6,2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	13	24	6,7
	Otros reclamos	15	28	43	5,7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	56	61	7,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	14	15	29	4,0
	Rechazo en la atención del siniestro	5	23	28	7,9
	Otros reclamos	3	7	10	4,9
SOAT	Errores en la cobranza de primas	24	21	45	3,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	10	13	23	3,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	15	22	5,7
	Otros reclamos	13	17	30	4,1
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	14	13	27	11,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	15	19	10,8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6	9	15	11,2
	Otros reclamos	13	11	24	11,8
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	17	16	33	3,8
	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	6,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	5,8
	Otros reclamos	2	4	4	7,0
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	16	17	33	7,7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		3	7,7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	7,5
	Otros reclamos	1	3	4	6,3
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	8	12	5,6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	5	5	4,2
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3	2,0
	Otros reclamos	6	7	13	4,0
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	7	11	6,8
	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	10,0
Renta Particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	7,5
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	7,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	10,0
	Otros reclamos	1	0	1	10,0
Otros Productos	Otros motivos	8	11	19	8,0
Suma Total		347	522	867	6,2
Numero de Operaciones		2.404.572			