

**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	68	118	7,5
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	18	32	50	5,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	56	61	7,0
	Rechazo en la atención del siniestro	5	23	28	4,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	14	15	29	7,9
	Otros reclamos	4	15	19	4,9
SOAT	Errores en la cobranza de primas	24	21	45	3,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	7	15	22	5,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	13	23	3,3
	Otros reclamos	14	19	33	4,0
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	15	13	28	11,7
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	6	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	0	3	7,7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	7,5
	Otros reclamos	4	4	8	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	9	15	4,0
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	5	7	12	7,2
	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	10,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	7,0
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	1	2	7,5
Renta Particular	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	10,5
	Otros reclamos	0	1	1	10,0
	Otros Productos	9	11	20	7,9
<b>Suma Total</b>		<b>360</b>	<b>547</b>	<b>907</b>	<b>6,3</b>
<b>Número de Operaciones</b>		<b>2.404.572</b>			