

Información de reclamos atendidos

Periodo: Noviembre 2025

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	9	30	39	6,3
	Errores en la cobranza de primas	8	23	31	5,8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	11	13	24	6,7
	Otros reclamos	41	89	130	7,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	8	57	65	9,0
	Rechazo en la atención del siniestro	3	31	34	9,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	12	7	19	7,1
	Otros reclamos	10	20	30	7,6
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	16	26	42	3,8
	Errores en la cobranza de primas	9	13	22	6,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	13	20	5,8
	Otros reclamos	22	38	60	5,7
SOAT	Errores en la cobranza de primas	14	26	40	2,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	23	30	3,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	10	13	5,8
	Otros reclamos	15	27	42	4,8
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	12	15	10,9
	Errores en la cobranza de primas	4	12	16	8,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	8	15	7,7
	Otros reclamos	14	24	38	10,4
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	24	21	45	7,1
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	13,5
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	0	1	1	12,0
	Otros reclamos	1	5	6	8,4
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	16	9	25	5,4
	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	8,8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	8,0
	Otros reclamos	6	5	11	6,8
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	6	12	18	6,4
	Errores en la cobranza de primas	2	4	6	4,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	6,5
	Otros reclamos	5	6	11	8,3
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	15	10	25	6,2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	7,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	11,0
	Otros reclamos	1	0	1	6,0
Renta Particular	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	9,7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	9,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	3,0
	Otros reclamos	1	2	3	8,0
Otros Productos	Otros motivos	10	18	28	8,1
Suma Total		321	603	924	6,6
Numero de Operaciones					
2.389.569					