

Información de reclamos atendidos

Periodo: Diciembre 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 | 5,8 |
| | Errores en la cobranza de primas | 8 | 23 | 31 | 6,7 |
| | Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros | 11 | 13 | 24 | 2,5 |
| | Otros reclamos | 37 | 75 | 112 | 7,8 |
| 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 |
| Vida individual | Otros reclamos | 10 | 12 | 22 | 7,6 |
| | 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 |
| SOAT | Otros reclamos | 19 | 30 | 49 | 5,6 |
| | 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 |
| Asistencia médica | Otros reclamos | 14 | 24 | 38 | 4,7 |
| | Errores en la cobranza de primas | 4 | 12 | 16 | 8,3 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 7 | 8 | 15 | 7,7 |
| | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | 12 | 15 | 10,9 |
| Domiciliario | Otros reclamos | 14 | 23 | 37 | 10,4 |
| | 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 |
| Vida grupo particular | Otros reclamos | 1 | 4 | 5 | 8,4 |
| | 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 |
| Accidentes personales | Otros reclamos | 6 | 5 | 11 | 6,8 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 6 | 12 | 18 | 6,4 |
| | Errores en la cobranza de primas | 2 | 4 | 6 | 4,0 |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | 1 | 2 | 5,5 |
| Multiseguros | Otros reclamos | 4 | 5 | 9 | 8,1 |
| | 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 |
| Microseguros | Otros reclamos | 1 | 0 | 1 | 6,0 |
| | Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro | 1 | 3 | 3 | 9,7 |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | 2 | 2 | 9,0 |
| | Rechazo en la atención del siniestro | | 1 | 1 | 3,0 |
| Otros Productos | Otros reclamos | 1 | 2 | 3 | 8,0 |
| | Otros motivos | 10 | 17 | 27 | 8,3 |
| Suma Total | | 311 | 569 | 878 | 6,7 |
| Numero de Operaciones | | | | 2.389.569 | |