

Información de reclamos atendidos

Periodo: Enero 2026

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	15	40	55	7,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	20	20	40	7,0
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	23	11	34	4,1
	Otros reclamos	40	80	120	6,8
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	9	60	69	7,5
	Rechazo en la atención del siniestro	4	50	54	7,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	23	3	26	6,5
	Otros reclamos	15	15	30	5,7
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	20	15	35	5,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	17	25	6,0
	Errores en la cobranza de primas	7	13	20	5,9
	Otros reclamos	30	53	83	7,0
SOAT	Errores en la cobranza de primas	30	10	40	2,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	24	27	4,6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	18	4	22	2,5
	Otros reclamos	33	17	50	6,3
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	9	22	31	10,6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	11	13	9,2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6	6	12	9,3
	Otros reclamos	12	19	31	9,7
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	42	19	61	4,8
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	5,5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	10,5
	Otros reclamos	2	6	8	7,9
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	25	7	32	4,6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	4	8,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	6,7
	Otros reclamos	7	8	15	6,3
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	13	22	35	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	7,0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	11,0
	Otros reclamos	0	2	2	2,5
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	5	4	9	8,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	5	7,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	4	6,8
	Otros reclamos	5	7	12	5,1
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	1	4	5	6,0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	3	4	8,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,7
Otros Productos	Otros motivos	6	14	20	6,3
Suma Total		442	604	1.046	6,4
Numero de Operaciones		2.452.556			