

Información de reclamos atendidos

Periodo: Febrero 2026

Ramo	Motivo	A favor del usuario	A favor de la empresa	Total	Tiempo promedio de atención
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	26	21	47	5,6
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	16	26	42	7,1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	19	29	5,6
	Otros reclamos	68	60	128	6,3
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	9	20	29	7,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	21	28	5,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	21	6	27	4,2
	Otros reclamos	25	42	67	7,2
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	48	52	6,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	11	39	50	6,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	20	4	24	5,3
	Otros reclamos	8	11	19	7,2
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	11	12	23	3,7
	Errores en la cobranza de primas	14	5	19	3,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	14	15	4,1
	Otros reclamos	12	31	43	4,2
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	5	15	20	8,5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	16	19	12,2
	Errores en la cobranza de primas	3	16	19	10,8
	Otros reclamos	15	20	35	11,3
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	16	10	26	3,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	4	9,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	5,3
	Otros reclamos	2	10	12	5,3
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	17	13	30	5,6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	10,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	10,5
	Otros reclamos	2	6	8	7,9
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	4	7	5,9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	5,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	2	4	10,3
	Otros reclamos	4	10	14	5,4
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	7	14	21	5,2
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	2	7,5
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	5	5	5,2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	10,0
	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	6,0
	Otros reclamos	1	0	1	3,0
Otros Productos	Otros motivos	8	14	22	7,7
Suma Total		360	544	904	6,4
Numero de Operaciones		2.419.266			