

Información de reclamos atendidos

Periodo: Marzo 2026

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	26	18	44	7,8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	29	8	37	5,8
	Errores en la cobranza de primas	18	13	31	6,0
	Otros motivos	85	69	154	7,0
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	12	45	57	7,5
	Rechazo en la atención del siniestro	8	47	55	6,4
	Contratación o cargo indebido de seguros	19	8	27	5,6
Vida individual	Otros motivos	11	10	21	10,0
	Errores en la cobranza de primas	16	15	31	5,4
	Contratación o cargo indebido de seguros	12	16	28	4,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	16	26	5,0
Asistencia médica	Otros motivos	22	48	70	7,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	19	28	11,5
	Errores en la cobranza de primas	7	19	26	11,6
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	16	23	10,9
SOAT	Otros motivos	16	28	44	11,0
	Errores en la cobranza de primas	20	12	32	2,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	12	18	5,1
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	10	15	3,6
Domiciliario	Otros motivos	20	30	50	5,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	26	17	43	5,6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	2	1	3	7,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	8,5
Multiseguros	Otros motivos	3	3	6	4,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	13	6	19	6,1
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	3,3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	2,0
Vida grupo particular	Otros motivos	3	3	6	8,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	5	12	2,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	4	2,5
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	4,0
Accidentes personales	Otros motivos	2	4	6	4,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	5	6,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	9,5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	2	7,5
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	3	6	9	8,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,3
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	3	3	2,7
Otros Productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	10,0
Suma Total		436	543	979	6,4
Numero de Operaciones				2.411.539	