

Información de reclamos atendidos

Periodo: Abril 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	16	30	46	7,5
	Publicidad engañosa o información que induce al error	29	16	45	5,5
	Errores en la cobranza de primas	20	13	33	4,6
	Otros motivos	57	57	114	5,6
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	30	12	42	4,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	15	18	33	5,1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	15	21	7,0
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Otros motivos	27	40	67	7,8
	Rechazo en la atención del siniestro	9	56	65	7,9
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	10	28	38	8,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	14	12	26	6,1
Asistencia médica	Otros motivos	12	7	19	12,0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	22	29	11,3
	Errores en la cobranza de primas	10	7	17	9,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	7	10	8,6
SOAT	Otros motivos	12	13	25	11,0
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	15	16	4,8
	Errores en la cobranza de primas	11	5	16	2,1
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	7	6	13	3,1
Domiciliario	Otros motivos	14	16	30	4,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	21	13	34	5,9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2	12,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	2,0
Multiseguros	Otros motivos	3	3	6	5,8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	13	10	23	6,7
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	3	6,7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	11,0
Vida grupo particular	Otros motivos	3	0	3	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	2	12	5,0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	6,8
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	10,5
Accidentes personales	Otros motivos	4	3	7	8,7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	2	6	9,2
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	4	9,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	4	3,5
Microseguros	Otros motivos	4	7	11	5,7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	7,5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	4,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	0,0
Otros Productos	Otros motivos	0	1	1	8,0
Suma Total		391	466	857	6,6
Numero de Operaciones				2.473.415	