

Información de reclamos atendidos

Periodo: Mayo 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	17	34	51	7,8
	Errores en la cobranza de primas	24	15	39	5,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	19	38	6,1
	Otros motivos	42	69	111	6,0
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	25	40	5,1
	Errores en la cobranza de primas	16	14	30	7,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	14	15	29	4,4
	Otros motivos	26	42	68	6,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	5	59	64	6,3
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	15	31	46	8,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	15	7	22	4,5
	Otros motivos	8	6	14	8,0
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	12	24	11,2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	10	5	15	11,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	7	10	10,8
	Otros motivos	18	18	36	11,9
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	9	7	16	1,6
	Errores en la cobranza de primas	7	5	12	2,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	6	10	6,1
	Otros motivos	13	13	26	4,0
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	18	14	32	6,6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	10,5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	10,0
	Otros motivos	4	2	6	5,2
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	7	8	4,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	5,4
	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	9,0
	Otros motivos	5	10	15	6,1
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	12	4	16	8,3
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	2	2	10,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	6,0
	Otros motivos	1	3	4	6,3
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	8	2	10	4,9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	9,5
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	2	1,0
	Otros motivos	1	5	6	9,0
Microseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,0
	Rechazo en la atención del siniestro	0	2	2	6,0
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	14,0
	Otros motivos	1	0	1	2,0
Otros Productos		11	14	25	6,6
Suma Total		368	482	850	6,5
Numero de Operaciones		2.574.325			

x