

Información de reclamos atendidos

Periodo: Julio 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	18	32	50	6,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	19	37	5,1
	Publicidad engañosa o información que induce al error	18	15	33	4,8
	Otros motivos	53	75	128	4,8
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	25	22	47	4,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	20	34	4,2
	Errores en la cobranza de primas	12	17	29	6,4
	Otros motivos	37	37	74	5,3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	4	40	44	7,4
	Contratación o cargo indebido de seguros	25	12	37	4,7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	16	22	7,3
	Otros motivos	10	5	15	6,2
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	71	20	91	5,0
	No conforme con monto indemnización, valoración daño, reparación o accesorios	2	1	3	11,7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	4,0
	Otros motivos	1	5	6	4,2
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	9	15	24	6,5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	14	7	21	2,6
	Errores en la cobranza de primas	7	1	8	2,4
	Otros motivos	19	15	34	3,6
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	16	26	11,7
	Errores en la cobranza de primas	4	11	15	11,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	8	2	10	12,6
	Otros motivos	16	12	28	12,3
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	7	3	10	4,0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	3	4,7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5,0
	Otros motivos	2	1	3	3,8
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	6,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4	2,3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	5,3
	Otros motivos	2	5	7	4,6
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	2	5	4,4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	2,0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	2,0
	Otros motivos	1	3	4	5,5
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	4	0	4	7,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	2,5
	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	1,0
	Otros motivos	0	1	1	2,0
Otros Productos		6	18	24	6,1
Suma Total		441	455	896	5,8
Numero de Operaciones		2.667.267			

x