

Información de reclamos atendidos

Periodo: Junio 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	23	30	53	7,4
	Errores en la cobranza de primas	29	17	46	4,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	17	34	6,4
	Otros motivos	71	77	148	5,4
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	24	16	40	5,0
	Errores en la cobranza de primas	16	15	31	6,2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	14	25	5,1
	Otros motivos	23	39	62	6,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	5	51	56	7,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	10	26	36	7,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	23	8	31	6,5
	Otros motivos	8	7	15	5,9
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	25	33	12,5
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	14	24	11,4
	Errores en la cobranza de primas	12	8	20	12,9
	Otros motivos	26	17	43	11,6
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	15	6	21	4,5
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	16	18	4,9
	Errores en la cobranza de primas	9	1	10	3,7
	Otros motivos	15	20	35	4,5
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	28	14	42	6,2
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	0	3	4,3
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	6,0
	Otros motivos	2	4	6	6,8
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	6	6	12	4,2
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	6,0
	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	6,0
	Otros motivos	3	3	6	8,7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	4	6,3
	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	7,3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	8,0
	Otros motivos	4	7	11	4,9
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	3,8
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	4	4	2,0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	5,0
	Otros motivos	0	0	0	0,0
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	2	3	11,7
	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	8,0
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	10,0
	Otros motivos	0	1	1	10,0
Otros Productos		12	14	26	6,3
Suma Total		430	493	923	6,8
Numero de Operaciones		2.610.164			

x