

Información de reclamos atendidos

Periodo: Agosto 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	20	33	53	7,2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	18	35	6,4
	Errores en la cobranza de primas	13	19	32	5,0
	Otros motivos	53	73	126	6,3
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	21	15	36	3,8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	19	35	5,3
	Errores en la cobranza de primas	18	15	33	5,5
	Otros motivos	20	36	56	5,2
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	132	21	153	5,0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	2,0
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	11,0
	Otros motivos	0	1	1	3,0
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	31	39	13,1
	Errores en la cobranza de primas	16	13	29	13,8
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	11	18	13,9
	Otros motivos	22	19	41	12,5
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención del siniestro	1	55	56	6,9
	Contratación o cargo indebido de seguros	25	2	27	5,1
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	14	12	26	10,1
	Otros motivos	9	5	14	7,3
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	17	3	20	3,7
	Errores en la cobranza de primas	15	3	18	2,1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	10	4	14	3,4
	Otros motivos	26	33	59	4,7
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	9	2	11	3,8
	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	7,5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	4	4,8
	Otros motivos	4	4	8	6,8
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	5	7	12	6,4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	8,8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	6,5
	Otros motivos	4	3	7	10,3
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	1	4	7,3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	8,5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	9,0
	Otros motivos	2	2	4	8,2
Microseguros	Rechazo en la atención del siniestro	1	3	4	4,3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	3	10,0
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	5,0
	Otros motivos	1	1	2	6,0
Otros Productos		22	30	52	6,5
Suma Total		542	509	1.051	6,7
Numero de Operaciones		2.798.970			

x