

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	502	7651	8153	6.0
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	89	47	136	18.4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	105	14	119	17.1
	Otros motivos	187	86	273	17.4
Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	50	107	18.6
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	49	54	103	17.7
	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos	47	42	89	18.2
	Otros motivos	302	235	537	18.4
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	175	107	282	16.1
	Renovación indebida de póliza	26	88	114	10.2
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	44	15	59	14.4
	Otros motivos	153	125	278	15.0
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	8	26	18.9
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	7	4	11	22.4
	Inadecuada atención al usuario	4	1	5	16.8
	Otros motivos	40	19	59	19.6
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	24		24	18.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	2	16	18.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	2	6	15.7
	Otros motivos	28	6	34	12.0
Multiseguros	Rechazo en la atención del Siniestro	2		2	17.0
	Inadecuada atención al usuario		1	1	29.0
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1		1	19.0
	Otros motivos	4	2	6	18.0
Transportes	Rechazo en la atención del Siniestro	2		2	22.0
	Errores en la cobranza de las primas	1		1	17.0
	Inadecuada atención al usuario	1		1	19.0
Responsabilidad Civil	No esta conforme con las condiciones de la póliza	1		1	26.0
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1		1	14.0
Total general		1,888	8,559	10,447	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				10,599	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				2,979,477	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				8.4	