

Ramo	Descripción 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	427	12497	12924	6.85
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	203	76	279	11.78
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	73	47	120	12.55
	Otros Motivos	171	122	293	11.74
Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	55	231	286	15.63
	Inadecuada atención al usuario	97	93	190	17.75
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	82	45	127	21.12
	Otros Motivos	370	432	802	14.42
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	189	114	303	21.37
	Renovación indebida de póliza	33	75	108	16.93
	Errores en la cobranza de primas	42	40	82	17.55
	Otros Motivos	262	90	352	22.62
Domiciliario	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	5	18.20
	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	19.40
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	1	3	16.75
	Otros Motivos	14	19	33	18.20
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	11	13	16.23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	9	7.22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	3	3	19.00
	Otros Motivos	4	2	6	12.00
Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	22.00
Transportes	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	28.00
Aviación	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	23.00
Marítimo Cascos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	1	26.00
Total general		2037	13909	15946	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				15,850	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3195298	