

Ramo	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total General	Tiempo Promedio de Atención
Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	459	11447	11906	6.51
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	142	64	206	10.09
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	53	69	122	10.27
	Otros motivos	212	178	390	11.97
Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	75	143	218	18.54
	Inadecuada atención al usuario	86	78	164	21.88
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	76	126	17.84
	Otros motivos	379	295	674	23.34
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	145	94	239	22.02
	Renovación indebida de Póliza	38	62	100	18.73
	Errores en la cobranza de primas	23	29	52	18.75
	Otros motivos	162	101	263	22.28
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	17	30	10.53
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	5	6	18.83
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	19.5
	Otros motivos	5	7	12	17.5
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	1	4	5	19.2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	3	16.33
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente		2	2	25.5
	Otros motivos	19	13	32	24.73
Rotura de Maquinaria	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		3	3	6
Transportes	Errores en la cobranza de primas		1	1	25
	Otros motivos	1		1	27
Responsabilidad Civil	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	2	6
Aviación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	12
Total General		1,866	12,698	14,564	-
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				14,810	-
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,296,898	-