

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de
Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1,222	9,836	11,058	5.7
	Inadecuada atención al usuario	97	41	138	19.4
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	77	44	121	19.6
	Otros motivos	251	139	390	19.9
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	134	94	228	19.3
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	72	47	119	17.8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	65	36	101	19.6
	Otros motivos	379	247	626	20.6
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	202	108	310	16.0
	Renovación indebida de póliza	63	154	217	8.8
	Errores en la cobranza de primas	33	11	44	11.8
	Otros motivos	139	80	219	11.2
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	34	54	21.7
	Inadecuada atención al usuario	18	7	25	22.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	7	22.9
	Otros motivos	18	5	23	22.3
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	7	3	10	19.6
	Inadecuada atención al usuario	3	3	6	20.0
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	4	24.8
	Otros motivos	11	3	14	20.0
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	12.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	21.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	25.0
Transportes	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	16.0
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	20.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	20.0
Total general		2,821	10,900	13,721	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				13,614	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,160,031	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				8.0	