

RAMO	Descripción 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	653	10211	10864	5.3
	Errores en la cobranza de primas	76	15	91	16.5
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	44	24	68	19.3
	Otros motivos	195	70	265	18.7
Asistencia Médica	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	42	126	168	19.4
	Inadecuada atención al usuario	97	53	150	19.0
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	65	50	115	19.5
	Otros motivos	357	288	645	18.7
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	176	125	301	18.1
	Renovación indebida de póliza	39	105	144	11.1
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorio:	42	10	52	18.2
	Otros motivos	130	85	215	19.7
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	20	40	22.7
	Inadecuada atención al usuario	7	4	11	18.7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	2	7	22.6
	Otros motivos	26	13	39	21.8
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	6		6	20.0
	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	18.3
	Renovación indebida de póliza	2	1	3	18.6
	Otros motivos	13	5	18	24.7
Responsabilidad Civil	Inadecuada atención al usuario		1	1	18.0
	Otros motivos	1		1	15.0
Multiseguros	Rechazo en la atención del Siniestro	1		1	24.0
	Otros motivos	1		1	21.0
Total general		2,000	11,209	13,209	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				13,221	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,221,899	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				7.6	