

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	343	7897	8240	4.8
	Errores en la cobranza de primas	99	8	107	15.2
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	60	27	87	15.4
	Otros motivos	158	38	196	15.3
Asistencia Médica	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	43	67	110	14.9
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	46	61	107	14.8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	63	33	96	14.6
	Otros motivos	327	264	591	15.7
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	155	154	309	14.6
	Renovación indebida de póliza	61	133	194	8.9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	21	50	13.8
	Otros motivos	140	125	265	14.3
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	8	17	17.2
	Renovación indebida de póliza	5	4	9	14.3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	1	5	17.8
	Otros motivos	61	39	100	16.5
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	3	16.0
	Rechazo en la atención del Siniestro	2	0	2	18.0
	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15.0
	Otros motivos	14	4	18	23.5
Multiseguros	Rechazo en la atención del Siniestro	1	1	2	20.5
	Inadecuada atención al usuario		1	1	17.0
	Otros motivos	3	1	4	20.0
Transportes	Rechazo en la atención del Siniestro	1		1	22.0
	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional		1	1	6.0
Soat	Inadecuada atención al usuario	0	2	2	13.0
Responsabilidad Civil	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	1	18.0
Total general		1,627	8,893	10,520	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				10,379	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,056,904	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				6.9	