

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	525	10103	10628	6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	90	38	128	15.7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	42	86	14.4
	Otros Motivos	131	142	273	13.8
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	110	84	194	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	56	125	181	20.4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	36	72	108	19.5
	Otros Motivos	374	327	701	24.2
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	180	138	318	20.4
	Renovación indebida de póliza	45	69	114	16.1
	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	65	15	80	20
	Otros Motivos	139	90	229	18.5
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	1	6	7	24.7
	Renovación indebida de póliza	1	4	5	19.2
	Cobros Indebidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos (Tales Como Tarifas, Seguros, Itf, entre Otros Cargos)	6	6	12	17
	Otros Motivos	7	5	12	19
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	12	19	20.9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	11	12	18.4
	Inadecuada atención al usuario	1	3	4	23.3
	Otros Motivos	4	3	7	20.7
SOAT	Inadecuada atención al usuario		1	1	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		8	8	5.4
	Otros Motivos		1	1	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	2	5
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	1	5
Total general		1,823	11,308	13,131	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				12,994	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,318,691	