

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	1037	7302	8339	6.4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	129	51	180	15.4
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	65	34	99	16.7
	Otros Motivos	154	94	248	19.2
Asistencia Médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	125	169	294	17.5
	Inadecuada atención al usuario	87	88	175	20.3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	54	57	111	16.5
	Otros motivos	457	454	911	20.5
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	142	127	269	20.5
	Renovación indebida de Póliza	63	176	239	14.7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	53	14	67	20.9
	Otros motivos	241	123	364	18.2
Domiciliario	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	2	3	20.7
	Inadecuada atención al usuario	1	2	3	24.3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	2	26.5
	Otros Motivos	16	14	30	21.4
Accidentes Personales	seguros, itf, entre otros cargos	1	8	9	20.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		6	6	21.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	18.33
	Otros Motivos	8	1	9	3.0
Soat	Inadecuada atención al usuario	8	15	23	21.0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	3	20.7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	24.0
	Otros Motivos	1	1	2	28.0
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	5.5

Ramo	Descripción Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Responsabilidad Civil	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	6.0
Transportes	Otros Motivos	0	1	1	17.0
Todo Riesgo para Contratistas	Otros Motivos	0	1	1	17.0
Marítimo Cascos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1		1	10.0
Aviación	Inadecuada atención al usuario	1		1	28.0
Rotura de Maquinaria	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	1	6.0
Montaje contra Todo Riesgo	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1		1	21.0
Total general		2655	8747	11402	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre		11,670	-	-	-
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre		3,252,871	-	-	-