

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2018
Primer Trimestre 2018	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Correspondiente al Trimestre: Enero 2018 a Marzo 2018

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	Tiempo promedio de atención
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		1	6
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	2	1	3	6
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1	1	2	6
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	6	3	9	7
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros.	2		2	5
TOTAL		12	5	17	6

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	17
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,183,135
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	6