

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/07/2018
Segundo Trimestre 2018	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Correspondiente al Trimestre: Abril 2018 a Junio 2018

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	Tiempo promedio de atención
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas.	1		1	13
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	3	2	5	7
Desgravamen	Renovación indebida de póliza de seguros	1		1	8
Desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura.	1		1	7
TOTAL		5	2	8	9

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,337,036
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	9