

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 10/01/2019
Cuarto Trimestre 2018	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Correspondiente al cuarto trimestre 2018

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	Tiempo promedio de atención
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		1	1	6
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1	1	2	3
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	2		2	6
TOTAL		3	2	5	5

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,432,091
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	5