

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2019
Primer trimestre 2019	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

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	5
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	4	1	5	9
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos).	1	-	1	6
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1	-	1	5
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	-	1	1	1
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.	-	2	2	1
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.	-	1	1	4
TOTAL		7	5	12	5

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,488,998
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	5