

	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	Resueltos en el trimestre			Tiempo promedio de atención
		A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de Seguros	1	0	1	6
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	2	6
Desgravamen	Desacuerdo con resolución de Siniestro	6	3	9	7
Desgravamen	Cancelación indebida de póliza de seguro	2	0	2	5
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la Póliza de Seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	3
TOTAL		12	4	16	

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