

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 10/10/2018
Tercer Trimestre 2018	Estadísticas	Pág. 1/1

## Reporte de Reclamos

Correspondiente al tercer trimestre 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	Inadecuada o insuficiente información sobre el Seguro contratado	3	0	3	7
desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	5
desgravamen	Desacuerdo con resolución de Siniestro	6	1	7	8
desgravamen	No está conforme con las condiciones de la Póliza de Seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	8
desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	3
SOAT	No está conforme con las condiciones de la Póliza de Seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	7
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	1	8
		<b>16</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>					<b>19</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1,393,035</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>7</b>