

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/07/2019
Segundo trimestre 2019	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

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	
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	3
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	-	2	9
Desempleo	Contratación o cargo indebido de seguros	-	1	1	29
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	-	1	1	2
Desempleo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	-	3	3	19
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	-	1	12
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1	-	1	9
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	1	9
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	3	3
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	2	4	6
SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	-	2	10
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	6	-	6	11
		17	10	27	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS

28
1,348,964
10