

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/10/2019
Tercer 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	
Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	8
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	9
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	12
Desempleo	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	12
Desempleo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	23	23	18
Desempleo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	1	23
Desempleo	Otros motivos	0	1	1	15
Desgravamen	Otros motivos	1	0	1	14
SCTR	Otros motivos	0	1	1	12
SOAT	Fallas de Sistemas Informatico que dificultan operaciones y Servicios	0	2	2	14
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	11
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	2	2	10
SOAT	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	12
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	15
Vida Grupo	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	9
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	2	11
		6	39	45	

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

48
2,620,523
14