

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 15/01/2020
Cuarto 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	2	2	29
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros).	3	0	3	12
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	1	0	1	28
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1	4	5	24
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	3	3	17
SOAT	Otros motivos	1	1	2	16
Protección Total	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	24
Oncológico	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	1	1	23
Desempleo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	0	7	7	25
Desempleo	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	28
Protección de Pagos	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	2	2	27
Protección de Pagos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	3	18	21	28
Protección de Tarjetas	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	2	2	25
Protección de Tarjetas	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	4	20	24	27
Protección de Tarjetas	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros.	0	2	2	26
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	3	0	3	23
SOAT	Errores en la cobranza de primas.	0	1	1	27
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.	0	1	1	18
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	29
		<b>18</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS</b>

<b>93</b>
<b>2,458,239</b>
<b>24</b>