

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 15/06/2020
Segundo Trimestre 2020	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	26
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	19
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	33
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	8	15	20
Misceláneos	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	11
Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	4
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	13
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	2
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	10
Microseguros	Otros Motivos	0	1	1	15
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	0	4	7
SOAT	Cobro indebido	1	1	2	5
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	7
SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	0	1	1	18
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	4	0	4	4
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	12
SOAT	Otros Motivos	0	1	1	3
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	6	5	11	22
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	4	13	15
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	15
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	41
		<b>38</b>	<b>29</b>	<b>67</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>	<b>84</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>2,172,953</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS</b>	<b>14</b>