

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 2.0 Fecha: 28/10/2020
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
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	18
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	22	23	17
Misceláneos	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
Misceláneos	Otros Motivos	0	1	1	15
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	2	11
Desgravamen	Otros Motivos	0	1	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros Motivos	0	1	1	12
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	2	3	11
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	6
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	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	13
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	0	1	1	15
SOAT	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	12
SOAT	Fallas de Sistema Informatico que dificultan operaciones y servicios	0	2	2	14
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	9
		<b>6</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>	<b>51</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>2,620,523</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS</b>	<b>15</b>