

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 2.0 Fecha: 29/10/2020
Primer 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	3	3	29
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	21	23	23
Misceláneos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	14
Misceláneos	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	19
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	22
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	2	22
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	3	11
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	22
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	24
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	14
SOAT	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	6
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	6	2	8	6
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	6
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	20
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	4	11
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	14
SOAT	Otros Motivos	1	1	2	16
SOAT	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	4
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	6	13
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	15	33	21
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	9
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	4	4	20

	<b>REPORTE DE RECLAMOS</b>	Versión: 2.0 Fecha: 29/10/2020
Primer Trimestre 2020	Estadísticas	Pág. 2/1

Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	21
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	28
		<b>46</b>	<b>65</b>	<b>111</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS</b>	<b>94</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>2,536,160</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS</b>	<b>18</b>