

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 14/07/2023
Segundo Trimestre 2023	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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	14
Accidentes personales	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	12
Cauciones (fianzas)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	15
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	2	8
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	6	11	11
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	5	6	12
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	8
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	4
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	7
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	12
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	6
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	3	10
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	17	22	11
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	0	1	1	12
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	6
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	7
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	0	13	13	16
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	18	27	14
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	13
Vida grupo particular	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	7
		28	72	100	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	97
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	3,349,200
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	12