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	
Cauciones (fianzas)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	7
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	6	7	9
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	9	11	11
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	6
Desgravamen	Demora en el reembolso de gastos	0	1	1	14
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	3
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	11
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	5	5
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	7	14	11
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	10	12	10
		15	**41**	**56**	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	**53**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	**3,234,737**
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	**10**