

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 15/04/2019
Primer 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	
SOAT	Mala venta	-	1	1	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el Seguro contratado	1	-	1	5
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el Seguro contratado	1	-	1	5
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	4	1	5	9
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	-	2	2	1
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la Póliza de Seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	-	1	6
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	-	1	1	1
		7	5	12	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	

13
1,488,998
6