

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 2.0 Fecha: 29/10/2020
Cuarto 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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	23
Misceláneos	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	27
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	30	33	26
Misceláneos	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	28
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	19
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	3	12
Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	24
SOAT	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	26
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	20
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	29
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	18
SOAT	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	27
SOAT	Otros Motivos	1	1	2	16
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	2	25
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	18	22	27
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	28
		16	65	81	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS	98
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	2,458,239
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSULETOS	24