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	
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	8
Accidentes personales	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	5
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	10
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	1	10
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	2	6
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	4	4	8
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	5
Renta de jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	0	1	1	8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	10
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	9
		7	**9**	**16**	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**13**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	**146,397**