

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2019

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	51	28	10
		Errores en la cobranza de primas	8	71	9
		Demora en el pago de la indemnización	59	6	11
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	37	1	12
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	25	3	11
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	15	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	7	12	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	5	9
		Rechazo en la atención de siniestro	9		10
		Demora en el reembolso de gastos	5		10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	8
		Otros motivos	1	1	7
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2		10
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	12
2	Vehiculos	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	59	41	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	10	15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	23	1	10
		Errores en la cobranza de primas	12	10	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15	1	11
		Rechazo en la atención de siniestro	13	1	11
		Renovación indebida de póliza	5	8	12
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	8	11
		Demora en el pago de la indemnización	7	2	10
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	8		11
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	3	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	2	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	3	15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		10
3	Asistencia médica	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
		Demora en el reembolso de gastos		1	23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	20	9	12
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	9	1	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	1	11
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	10
		Renovación indebida de póliza	1	3	9
		Errores en la cobranza de primas		2	14
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	11
		Rechazo en la atención de siniestro	1		14
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Otros motivos	1		10
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	11
		Demora en el pago de la indemnización	14	1	12
		Rechazo en la atención de siniestro	10		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	2	12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	4		14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	4	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	13
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	21
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		10
5	Atención al público (no relacionado a las				
6	Accidentes personales				

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2019

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		6
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
7	Domiciliario	Rechazo en la atención de siniestro	5		18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3		13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10
8	Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2		15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	8
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		20
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	14
9	Miscelaneos	Renovación indebida de póliza		1	9
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		18
10	Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	9
		Rechazo en la atención de siniestro	2		15
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
11	Responsabilidad civil	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		13
		Renovación indebida de póliza	1		14
12	Otras operaciones, servicio y/o productos	Demora en el pago de la indemnización	1		9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		9
13	Deshonestidad frente a la empresa	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		10
14		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	15
15	Transporte	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		11
16	Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	1		13
17	Seguro de Bancos (BBB)	Demora en el pago de la indemnización	1		11
TOTAL			528	288	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				888	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				379419	