

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2022



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	87	2	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	20	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	9
	Demora en el pago de la indemnización	6	4	11
	Errores en la cobranza de primas	3	2	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		29
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		57
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	42
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	7
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	10
	Rechazo en la atención de siniestro		1	42
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	38	9	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	29	9	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	20
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	8		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		5
	Demora en el pago de la indemnización	3	1	30
	Rechazo en la atención de siniestro	1		6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	27
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		9
	Renovación indebida de póliza		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	5
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	18	4	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	2	8
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		6
	Errores en la cobranza de primas	2		18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		4
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		35
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	7
Renta Jubilados	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	19
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	10	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		6
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
Accidentes Personales	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	4
	Errores en la cobranza de primas	5		8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4		9
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	27
Vida Ley Trabajadores	Renovación indebida de póliza	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
	Demora en el pago de la indemnización	6	2	15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		2
	Errores en la cobranza de primas		1	4
Vida Grupo Particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		6
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1		15
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	Demora en el pago de la indemnización	1		7

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2022



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Renta Particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
Seguros Previsionales - Supervivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
TOTAL		332	83	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		414		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		71,974		