

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)	182	6	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	35	2	12
	Errores en la cobranza de primas	5	5	17
	Demora en el pago de la indemnización	8	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	7
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	4	12
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	15
	Demora en el reembolso de gastos	3		10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		11
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		65
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	75	25	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	35	8	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	2	20
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13	1	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	1	22
	Contratación o cargo indebido de seguros	11		15
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	27
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	39
	Rechazo en la atención de siniestro	2		10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	6
	Demora en el pago de la indemnización		1	21
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		75
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		7
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	17	8	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	6	2	12
	Errores en la cobranza de primas	6	1	9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	3	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	15
	Rechazo en la atención de siniestro	1		28
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	33
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	15	2	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	6	1	9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		4
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		11
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		38
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		20
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	9	4	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	9		18
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	1	19
	Rechazo en la atención de siniestro	2		5
	Renovación indebida de póliza	2		21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	26
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		3
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		4

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	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		7
	Demora en el pago de la indemnización	1		6
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	7
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	8	2	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	10
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		10
	Errores en la cobranza de primas	2		21
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	5
	Renovación indebida de póliza		1	6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		19
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
	Errores en la cobranza de primas	1		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	23
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
Desgravamen	Rechazo en la atención de siniestro	1		42
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		7
	Errores en la cobranza de primas		1	28
Vida grupo particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
	Errores en la cobranza de primas	1		4
Asistencia médica	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		5
TOTAL		567	115	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		661		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		87,006		