

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Septiembre 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	
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	1	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	15		14
	Demora en el pago de la indemnización	3		28
	Errores en la cobranza de primas	49	31	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		3	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	16
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		19
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	26	8	11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	4		16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	1	9
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	11
	Renovación indebida de póliza	1		14
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	27	1	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	2		14
	Demora en el pago de la indemnización	7	2	13
	Demora en el reembolso de gastos	2		9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
	Errores en la cobranza de primas	4	2	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	2	26
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	18
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	70
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	26
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	100	5	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	12
SCTR	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	30
	Demora en el pago de la indemnización	9	2	12
	Errores en la cobranza de primas	2	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	5	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4	3	13
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	7		8
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		12
	Rechazo en la atención de siniestro	2		12
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	8		15
	Demora en el reembolso de gastos		1	14
	Errores en la cobranza de primas	10	2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	7	1	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		2
	Renovación indebida de póliza		1	14
Renta jubilados	Demora en el pago de la indemnización	1		9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		17
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5		9
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
Vida ley trabajadores	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	11	1	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	2	23
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		8
	Demora en el pago de la indemnización	3		11
	Demora en el reembolso de gastos	1		2
	Errores en la cobranza de primas		3	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	24
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	9

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Septiembre 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	
	Rechazo en la atención de siniestro	1		13
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	8
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		16
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2		22
	Demora en el pago de la indemnización	1		26
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	25
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		8
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	10
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Contratación o cargo indebido de seguros	1		11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		9
Vida grupo particular	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		7
	Demora en el reembolso de gastos		1	15
Microseguros	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
TOTAL		418	113	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			612	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			81,656	