

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: 01/03/2024 - 31/03/2024



La Positiva: Seguros 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	
SCTR	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	86	34	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		12
	Rechazo en la atención del siniestro	1		14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa			
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	28		13
	Errores en la cobranza de primas	6	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		13
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	16
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		19
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	13
Vida ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	15	9	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
	Errores en la cobranza de primas			
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros			
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	5	4	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
	Rechazo en la atención del siniestro			
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional			
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa			
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado			
Renta jubilados	Errores en la cobranza de primas	1		14
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	6		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas			
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		19
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8		11
	Contratación o cargo indebido de seguros.			
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas			
	Errores en la cobranza de primas			
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas			
Desgravamen	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.			
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		11
TOTAL		188	58	8
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			203	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,579,225	