

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: 01/01/2024 al 31/01/2024**



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	17	5	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10
	Errores en la cobranza de primas	13	1	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	4	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	21	4	5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	11	1	4
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	25	4	5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13		5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		5
	Rechazo en la atención del siniestro	5	1	8
Soat	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4		4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	4	8
	Errores en la cobranza de primas	1		7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	6	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	61	12	7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6		7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	6	4
	Rechazo en la atención del siniestro	2		6
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	2	8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		3
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	4	2	7
	Errores en la cobranza de primas	6	3	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	8	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	8	2	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	2	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	1	6
	Rechazo en la atención del siniestro	4		5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		1
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	7	5	3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	2
Incendio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	4	3
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios		1	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		6
Accidentes personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	4
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		4
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	4
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		4
Agrícola	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		10
Domiciliario	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		3

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo: 01/01/2024 al 31/01/2024



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Responsabilidad civil	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	5
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		9
Robo y asalto	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	1
TOTAL		345	91	6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		363		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		172,836		