

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



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	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	28	1	6
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	26		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	5	8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	16	4	9
	Errores en la cobranza de primas	15	2	8
	Rechazo en la atención del siniestro	14		6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10	2	8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	9		7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		4	8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
Soat	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	53	4	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9		7
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5	1	10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	4	9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		9
	Rechazo en la atención del siniestro	3	1	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	6
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	3
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		6
	Errores en la cobranza de primas	1		7
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16		9
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	8	2	8
	Errores en la cobranza de primas	5	1	10
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	6		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	1	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	9
	Rechazo en la atención del siniestro	3		6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	7
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		10
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	3
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	5	8	5
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3		4
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		6
Accidentes personales	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	1	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
Responsabilidad civil	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	8
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		7
	Errores en la cobranza de primas	1		10
Incendio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	10
Domiciliario	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		8
Cauciones (Fianzas)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		11

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



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	
	TOTAL	323	73	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		377		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		160,090		