

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: 01/02/2024 al 29/02/2024



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		5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	16	3	7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		3
	Errores en la cobranza de primas	6	4	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	9	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		4
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	19	4	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8	1	6
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	9	4	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10		6
	Rechazo en la atención del siniestro	7	1	6
Soat	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	3	8
	Errores en la cobranza de primas	1		8
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		1	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	48	3	6
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		6
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5		6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9		4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	9
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	5		7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4		8
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	9		8
	Errores en la cobranza de primas	5	2	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	10	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	6		8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9		6
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	9
	Rechazo en la atención del siniestro	1		7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		5
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	4	5
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	1	3
Incendio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	1	5
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		20
	Rechazo en la atención del siniestro	1		11
Accidentes personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		2
Responsabilidad civil	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		7
	Errores en la cobranza de primas		1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
Multiseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		5
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
Transporte	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	9
TOTAL		265	60	6

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: 01/02/2024 al 29/02/2024



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 DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		397		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		171,211		