

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2023



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	Errores en la cobranza de primas	73	28	15
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	77	10	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	19	14
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	29	12	18
	Rechazo en la atención del siniestro	27	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	9	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	12	7	17
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14	2	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	6	19
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	14	1	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	1	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	2	12
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	3	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	3	34
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	10
	Demora en el reembolso de gastos	2	1	13
	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	29
Soat	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	92	8	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	5	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	31		10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	9	16
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22	1	9
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	12	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	12		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	2	11
	Rechazo en la atención del siniestro	11		13
	Errores en la cobranza de primas	7	1	12
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	7		9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	4	10
	Demora en el reembolso de gastos	6		8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	1	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	15
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	48
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	7
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	16	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	45	9	16
	Errores en la cobranza de primas	23	8	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	25	6	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	8	15
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	20	4	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	8	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	5	21
	Demora en el reembolso de gastos	7	3	11
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	3	15
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	3	15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4	1	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	18
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	2	19
	Rechazo en la atención del siniestro	4	1	12
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	1	20
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	10
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	16
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		13
Incendio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	15	10	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	7	9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4		13
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	15

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2023



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	
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	10	5	9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3		11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		16
	Errores en la cobranza de primas	1		15
	Rechazo en la atención del siniestro	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		9
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Errores en la cobranza de primas	6		18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4		12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		21
	Errores en la cobranza de primas	2	1	13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	1	17
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		16
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	1	7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	10
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		2
Domiciliario	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		12
	Rechazo en la atención del siniestro	2		13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		15
Agrícola	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3		17
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
	Rechazo en la atención del siniestro	1		21
Responsabilidad civil	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		15
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		7
Todo riesgo equipo para contratistas	Rechazo en la atención del siniestro	1		14
Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		9
TOTAL		918	280	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1,256		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		466,268		