

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2021



La Positiva: 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	
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	80	67	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	24	15	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	13	17
	Contratación o cargo indebido de seguros	11	1	22
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	1	15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	1	23
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	22
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		47
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	129	4	12
	Demora en el pago de la indemnización	12	11	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	2	15
	Errores en la cobranza de primas	6	1	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	20
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		17
	Demora en el reembolso de gastos	3		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		3	13
	Rechazo en la atención de siniestro	1	1	27
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	21
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	20
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	21	9	17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	5	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	12
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		6
	Rechazo en la atención de siniestro	2		19
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		13
	Demora en el reembolso de gastos	1		28
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	23
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	15
	Errores en la cobranza de primas	12	10	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
SCTR	Contratación o cargo indebido de seguros	1		13
	Demora en el pago de la indemnización	4	1	13
	Errores en la cobranza de primas	1	3	24
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		29
	Demora en el reembolso de gastos		1	19
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
	Rechazo en la atención de siniestro	1		12
Cancelación indebida de la póliza de seguros		1		27

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2021



La Positiva: 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	
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		27
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	15
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2	1	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		19
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	42
	Demora en el reembolso de gastos		1	14
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	3	11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Rechazo en la atención de siniestro	1		12
	Demora en el reembolso de gastos	1		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	1	33
	Rechazo en la atención de siniestro	2		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		11
Seguros previsionales - Invalidez	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		13
Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
Seguros previsionales - sobrevivencia	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		10
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	1		14
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	1		4
TOTAL		417	179	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			609	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			65035	