

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	73	59	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	48	5	18
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9		17
	Demora en el pago de la indemnización	4	4	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	1	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	1	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		19
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	20
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		15
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	10
Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	73	1	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	39	1	11
	Errores en la cobranza de primas	5	4	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	5	15
	Demora en el pago de la indemnización	4	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	12
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	20
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	34
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		20
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	28	14	12
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	12
	Errores en la cobranza de primas	3	1	26
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	46
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		19
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		4
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		12
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	15	12	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8	5	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	4		17
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		20
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		17
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	14	6	22
	Errores en la cobranza de primas	2	2	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		8
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	33
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	8
	Rechazo en la atención de siniestro	2		22
	No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		39
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	11	2	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		17
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		13
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1		23
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		22
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		4

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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 grupo particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
	Errores en la cobranza de primas	1		14
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		13
TOTAL		433	143	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		595		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		121,593		