

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2019

La Positiva: Seguros

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Absolución |
|--|--|---|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| | | | Total a Favor de la Empresa | Total a Favor del Usuario | |
| 1 | Soat | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 51 | 28 | 10 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 8 | 71 | 9 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 59 | 6 | 11 |
| | | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 37 | 1 | 12 |
| | | No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros) | 25 | 3 | 11 |
| | | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 6 | 15 | 6 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 7 | 12 | 11 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 7 | 5 | 9 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro | 9 | | 10 |
| | | Demora en el reembolso de gastos | 5 | | 10 |
| | | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 3 | 1 | 11 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | 1 | 8 |
| | | Otros motivos | 1 | 1 | 7 |
| | | Publicidad engañosa o información que induce al error | 2 | | 10 |
| | | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 2 | | 11 |
| | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | 1 | 12 |
| Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 15 | | |
| Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 8 | | |
| 2 | Vehiculos | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 59 | 41 | 11 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 15 | 10 | 15 |
| | | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 23 | 1 | 10 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 12 | 10 | 13 |
| | | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 15 | 1 | 11 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro | 13 | 1 | 11 |
| | | Renovación indebida de póliza | 5 | 8 | 12 |
| | | Contratación o cargo indebido de seguros | 2 | 8 | 11 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 7 | 2 | 10 |
| | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 8 | | 11 |
| | | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 4 | 3 | 9 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 3 | 2 | 10 |
| | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 2 | 3 | 15 |
| | | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | | 10 |
| | | Publicidad engañosa o información que induce al error | 1 | 2 | 13 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | 1 | 11 |
| Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | | 9 | | |
| Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 1 | 6 | | |
| Demora en el reembolso de gastos | | 1 | 23 | | |
| 3 | Asistencia médica | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 20 | 9 | 12 |
| | | No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros) | 9 | 1 | 13 |
| | | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 8 | 1 | 11 |
| | | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | 2 | 11 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 3 | 1 | 8 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 2 | 10 |
| | | Renovación indebida de póliza | 1 | 3 | 9 |
| | | Errores en la cobranza de primas | | 2 | 14 |
| | | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 2 | | 9 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1 | 1 | 11 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro | 1 | | 14 |
| | | Otros motivos | 1 | | 10 |
| | | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 14 |
| Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | | 17 | | |
| Error en los datos del usuario registrado en la empresa | | 1 | 11 | | |
| 4 | Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito) | Demora en el pago de la indemnización | 14 | 1 | 12 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro | 10 | | 11 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 3 | 2 | 12 |
| | | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 4 | | 14 |
| | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | 1 | 10 |
| | | Contratación o cargo indebido de seguros | | 1 | 10 |
| 5 | Atención al público (no relacionado a las) | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 5 | 4 | 9 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 2 | 6 |
| 6 | Accidentes personales | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 2 | 2 | 13 |
| | | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | | 2 | 21 |
| | | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 2 | | 10 |

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2019

La Positiva: Seguros

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Absolución |
|--|---|---|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| | | | Total a Favor de la Empresa | Total a Favor del Usuario | |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | | 6 |
| | | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | | 1 | 15 |
| 7 | Domiciliario | Rechazo en la atención de siniestro | 5 | | 18 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 3 | | 13 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 10 |
| 8 | Multiseguros | Demora en el pago de la indemnización | 2 | | 15 |
| | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | | 10 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 1 | 8 |
| | | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 10 |
| | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | | 20 |
| | | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 1 | 14 |
| | | Renovación indebida de póliza | | 1 | 9 |
| 9 | Miscelaneos | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | | 18 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 1 | 9 |
| 10 | Incendio | Rechazo en la atención de siniestro | 2 | | 15 |
| | | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 1 | | 8 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | | 1 | 14 |
| | | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | | 9 |
| 11 | Responsabilidad civil | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 2 | | 13 |
| | | Renovación indebida de póliza | 1 | | 14 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 9 |
| 12 | Otras operaciones, servicio y/o productos | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 15 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | 1 | | 5 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1 | | 9 |
| 13 | Deshonestidad frente a la empresa | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 1 | | 10 |
| 14 | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 1 | 15 |
| 15 | Transporte | No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros) | 1 | | 11 |
| 16 | Robo y asalto | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 13 |
| 17 | Seguro de Bancos (BBB) | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 11 |
| TOTAL | | | 528 | 288 | 12 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | 888 | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | | 379419 | |