

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Octubre - Diciembre 2019**

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	71	33	12
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	39	63	10
		Demora en el pago de la indemnización	70	16	13
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	45	3	12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	16	3	12
		Demora en el reembolso de gastos	17	2	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12	5	15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	16
		Errores en la cobranza de primas	5	5	18
		Rechazo en la atención de siniestro	9		11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	5	15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	1	10
		Otros motivos	5		12
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	20
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10
2	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	79	50	13
		Errores en la cobranza de primas	33	26	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	15	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	30	6	12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18	5	13
		Demora en el pago de la indemnización	13	5	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	6	8	15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	2	14
		Rechazo en la atención de siniestro	8		16
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	5	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	4	21
		Demora en el reembolso de gastos	4	2	19
		Renovación indebida de póliza	1	4	13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	12
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	17
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	34
		Otros motivos	1		13
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	17	10	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	3	17
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	7	1	14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		12
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	8
		Demora en el reembolso de gastos	2		12
		Errores en la cobranza de primas	1	1	24
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	45
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	12
		Renovación indebida de póliza		1	13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		13
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	14	3	12
		Rechazo en la atención de siniestro	9		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	3	12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	3	11
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	11

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Octubre - Diciembre 2019**

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
5	Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	3	12
		Demora en el pago de la indemnización	2		10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		20
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	3
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		10
		Demora en el reembolso de gastos		1	29
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	4	12
		Otros motivos	2		9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8
		Demora en el pago de la indemnización	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	9
		Rechazo en la atención de siniestro	3		13
7	Multiseguros	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		8
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	11
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	16
8	Otras operaciones, servicio y/o productos	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4		11
9	Responsabilidad civil	Renovación indebida de póliza	1		8
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
		Demora en el pago de la indemnización	1		8
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	9
10	Domiciliario	Errores en la cobranza de primas		2	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	50
		Demora en el pago de la indemnización	2		12
11	Incendio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		18
12	Agricola	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	14
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		9
13	Transporte	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio			
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		9
14	Deshonestidad frente a la empresa	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	19
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
15	Todo riesgo equipo para contratistas	Renovación indebida de póliza	1		8
16	Comprensivo contra deshonestidad (3D)	Demora en el pago de la indemnización		1	14
17	Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	5
18	Líneas aliadas de vehículos	Renovación indebida de póliza	1		32
19	Microseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		16
TOTAL			711	342	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			994		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			392799		