

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Octubre 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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	11
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
		Demora en el pago de la indemnización	92	3	13
		Demora en el reembolso de gastos	8	1	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	4	15
		Errores en la cobranza de primas	8	23	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	6	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	88	26	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	1	17
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	33	3	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	24	2	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6		17
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	19	59	11
Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	13		
Rechazo en la atención de siniestro	31	1	14		
2	Vehiculos	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	17	17
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	4	16
		Demora en el pago de la indemnización	8	5	17
		Demora en el reembolso de gastos	2		16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
		Errores en la cobranza de primas	29	12	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	83	42	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	12
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		34
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	2	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	22	5	17
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	20	2	15
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	2	10
		Rechazo en la atención de siniestro	6	3	13
Renovación indebida de póliza	4	6	16		
3	Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	4		13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		21
		Errores en la cobranza de primas	4	1	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	23	7	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	17
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		15
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	7		14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	2	15
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	5	11
Rechazo en la atención de siniestro	1		12		
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	21	4	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	1	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	15
		Rechazo en la atención de siniestro	10	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Octubre 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	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
		Demora en el pago de la indemnización	1		20
		Demora en el reembolso de gastos		1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	9
		Errores en la cobranza de primas	1		15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	5	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		25
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		12
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		17
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	18
		Rechazo en la atención de siniestro	1	1	21
6	Incendio	Demora en el pago de la indemnización	4	1	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	16
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	12
		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		31
7	Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	3	2	14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		35
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
		Rechazo en la atención de siniestro	1		16
8	Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	1		13
		Errores en la cobranza de primas		1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		12
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		10
		Renovación indebida de póliza	1		11
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Demora en el pago de la indemnización	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	12
10	Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	2		18
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	13
11	Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		9
		Rechazo en la atención de siniestro	1		13
12	Cauciones (Fianzas)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	11
13	Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
14	Otras operaciones, servicio y/o productos	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	13
15	Calderos	Errores en la cobranza de primas	1		10
16	Transporte	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
17	Deshonestidad frente a la empresa	Contratación o cargo indebido de seguros		1	18
18	Microseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
TOTAL			694	303	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1024		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			416747		