

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2018

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	58	25	10.9
		Demora en el pago de la indemnización	43	3	9.2
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	14	1	8.3
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	12	1	9.2
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	3	10.6
		Rechazo en la atención de siniestro	7	1	9.1
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7		8.6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	10.8
		Otros motivos	3	1	12.8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	12.5
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3		12.0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	12.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		11.5
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	66	26	11.2
2	Vehículos	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	34	1	9.1
		Rechazo en la atención de siniestro	11		9.5
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10		12.2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	14.4
		Errores en la cobranza de primas	6	2	11.3
		Renovación indebida de póliza		7	10.7
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	3	10.7
		Demora en el pago de la indemnización	5	1	9.2
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	11.7
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		8.0
		Otros motivos	1	1	14.0
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		13.0
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12.0
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15.0
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		8.0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14.0
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	3.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		7.0
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	18	13	12.9
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13	1	13.1
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	14.5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	12.3
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	9.3
		Rechazo en la atención de siniestro	2		10.5
		Errores en la cobranza de primas	2		7.0
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		6.5
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		13.5
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		15.0
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		8.0
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	27.0
4	Robo y asalto	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14.0
		Demora en el pago de la indemnización	13	4	10.2
		Rechazo en la atención de siniestro	3	1	11.8
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	10.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	9	12.2
		Otros motivos	2		10.0
		Demora en el pago de la indemnización	2		11.5
		Rechazo en la atención de siniestro	2		19.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10.5
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	7	2	12.9
		Rechazo en la atención de siniestro	2		12.5
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	4.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		16.5
		Otros motivos	1		9.0

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2018

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	
6	Accidentes personales	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		11.0
		Errores en la cobranza de primas		1	11.0
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15.0
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		11.0
7	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	2	1	8.7
		Rechazo en la atención de siniestro	2		5.5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		14.0
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13.0
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	9.3
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	9.5
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	11.0
9	Incendio	Demora en el pago de la indemnización	4		10.8
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		10.0
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	11.0
10	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	11.5
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		10.0
		Demora en el pago de la indemnización	1		12.0
		Errores en la cobranza de primas	1		11.0
11	Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	3	1	9.5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12.0
12	Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	3		12.3
13	Transporte	Rechazo en la atención de siniestro	1		13.0
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		13.0
14	Miscelaneos	Renovación indebida de póliza		1	14.0
		Rechazo en la atención de siniestro	1		10.0
15	Todo riesgo equipo para contratistas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		13.0
16	Seguro de Bancos (BBB)	Demora en el pago de la indemnización		1	12.0
17	Deshonestidad frente a la empresa	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14.0
TOTAL			441	143	11.0
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				614	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				381018	