

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2021



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Soat	Demora en el pago de la indemnización	89	7	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	8	14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	42	1	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	25	16
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	18	7	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	24	1	9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	14	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	17	3	7
	Errores en la cobranza de primas	9	9	18
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	14		10
	Rechazo en la atención de siniestro	11		14
	Demora en el reembolso de gastos	10	1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	3	12
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	5		11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	Renovación indebida de póliza	1		43
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	94	76	18
	Errores en la cobranza de primas	39	20	16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	37	6	15
	Contratación o cargo indebido de seguros	8	9	18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	11	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	3	16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	7	18
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	6	21
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	4	14
	Demora en el reembolso de gastos	6	3	18
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	28
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	2	14
	Renovación indebida de póliza	2	3	16
	Demora en el pago de la indemnización	2	3	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	2	11
	Rechazo en la atención de siniestro	2		13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		15
Vehiculos	Errores en la cobranza de primas	33	34	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	31	14
	Renovación indebida de póliza	11	20	14
	Rechazo en la atención de siniestro	19	4	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	14	5	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15		14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	5	6	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		3	17
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	15
	Demora en el pago de la indemnización		2	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	14
	Demora en el reembolso de gastos	1		30
	Rechazo en la atención de siniestro	7	4	11

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Abril - Junio 2021



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	2	4	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		11
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		12
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	18
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	18
	Rechazo en la atención de siniestro	2		10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	38
	Errores en la cobranza de primas		1	15
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	42
	Errores en la cobranza de primas	2	2	13
	Rechazo en la atención de siniestro	1	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	18
Multiseguros	Renovación indebida de póliza		1	13
	Demora en el pago de la indemnización		2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		14
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12
Responsabilidad civil	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
	Demora en el pago de la indemnización		2	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	13
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		19
	Errores en la cobranza de primas	1		10
Transporte	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	30
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		11
	Errores en la cobranza de primas		1	12
Incendio	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
	Demora en el pago de la indemnización	1		13
Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Demora en el pago de la indemnización		1	27
Todo riesgo para contratistas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización		1	4
TOTAL		720	393	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1067	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			354727	