

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	50	18	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	13	13
	Renovación indebida de póliza	28	32	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	41	9	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	7	12
	Rechazo en la atención de siniestro	32	3	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	8	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	10	11	17
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	6	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	4	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	7	12
	Demora en el pago de la indemnización	7	1	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6		10
	Demora en el reembolso de gastos	4	1	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		9
Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10	
Contratación o cargo indebido de seguros	1		11	
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	78	
No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		13	
Soat	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	81	1	6
	Demora en el pago de la indemnización	54	4	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	44	3	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	35	2	12
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	23	14	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	15	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	9	13
	Errores en la cobranza de primas	17	8	20
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	20	4	15
	Demora en el reembolso de gastos	12	2	13
	Rechazo en la atención de siniestro	11		13
	Contratación o cargo indebido de seguros	9	1	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	8	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	5	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	4	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		15	
Renovación indebida de póliza		1	53	
No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		5	
Asistencia médica	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	62	12	17
	Errores en la cobranza de primas	36	13	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	11	15
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	6	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	15	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	9	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	2	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	11	3	15
	Contratación o cargo indebido de seguros	9	1	16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8	2	18
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	3	19
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	4	18
	Renovación indebida de póliza	3	2	15
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	2	17
	Demora en el reembolso de gastos	2	1	11
	Rechazo en la atención de siniestro	2		14
Demora en el pago de la indemnización		1	9	
Publicidad engañosa o información que induce al error		1	34	
Seguro de protección de tarjeta (crédito o	Demora en el pago de la indemnización	13	15	12
	Rechazo en la atención de siniestro	21	2	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	10

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	
de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	3		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
Accidentes personales	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	2	23
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	20
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		19
	Demora en el pago de la indemnización	1		35
	Demora en el reembolso de gastos	1		19
Errores en la cobranza de primas		1	16	
Responsabilidad civil	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	20
	Demora en el pago de la indemnización	5		16
	Rechazo en la atención de siniestro		4	14
	Renovación indebida de póliza		3	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	8
Domiciliario	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6
	Errores en la cobranza de primas	2	1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
	Rechazo en la atención de siniestro	1		7
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
Multiseguros	Renovación indebida de póliza		1	14
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
	Demora en el pago de la indemnización		3	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		11
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		8
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
	Errores en la cobranza de primas	1		6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	11
Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	14
	Errores en la cobranza de primas		1	25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	11
Incendio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	13
	Renovación indebida de póliza	1		15
	Demora en el reembolso de gastos		1	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		13
Transporte	Demora en el pago de la indemnización	3		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		26
	Renovación indebida de póliza	1		11
Agrícola	Errores en la cobranza de primas	1		18
	Renovación indebida de póliza	1		8
Deshonestidad frente a la empresa	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		9
	Demora en el pago de la indemnización	1		15
Microseguros	Rechazo en la atención de siniestro	1		20
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		9
TOTAL		988	348	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,349	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			480,431	