

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período: Octubre - Diciembre 2020**



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos	
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	46	38
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	16	5
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	3
	Demora en el pago de la indemnización	7	3
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3	
	Otros motivos	2	
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	
	Demora en el reembolso de gastos	1	
Sepelio	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	8	3
	Errores en la cobranza de primas	7	3
	Demora en el pago de la indemnización	7	2
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	2
	Otros motivos	3	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	
	Rechazo en la atención de siniestro	2	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
	Contratación o cargo indebido de seguros		1
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1
Accidentes personales	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	
	Errores en la cobranza de primas	8	5
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización		1
	Demora en el pago de la indemnización	9	1
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	
Renta jubilados	Otros motivos	1	
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	4	2
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	
	Demora en el pago de la indemnización	1	1
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período: Octubre - Diciembre 2020**



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos	
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario
Otras operaciones, servicio y/o productos	Otros motivos	1	
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	5	1
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2
	Otros motivos	1	
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1
Renta particular	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		1
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	
	Demora en el pago de la indemnización		1
	Rechazo en la atención de siniestro	1	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1
Vida grupo particular	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1
Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Demora en el pago de la indemnización		1
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	
	Errores en la cobranza de primas	1	
Microseguros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	
TOTAL		276	122
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			385
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			61816



Tiempo  
Promedio de  
Atención

16

19

20

21

18

13

19

12

18

33

21

36

14

39

15

11

14

11

15

13

18

13

19

20

19

11

19

19

15

30

66

8

17

20

24

24

20

11

16

15

18

18

15

15

23

16

12

14

18

11

15

15

14



Tiempo  
Promedio de  
Atención

16
16
11
11
13
16
15
15
28
15
19
15
13
15
25
14
15
25
11
13
13
22
21
28
15
11
8
15
18
17