

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2023



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	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	3	32
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	5	25
	Demora en el pago de la indemnización	10	1	10
	Demora en el reembolso de gastos	3		10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		6
	Errores en la cobranza de primas	59	31	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	12	8	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	6	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	60	25	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		6
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6		15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	16	9	18
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	46	9	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	2	11
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	12
	Rechazo en la atención de siniestro	17	2	15
	Renovación indebida de póliza	36	19	20
Soat	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	2	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	25
	Demora en el pago de la indemnización	82	16	10
	Demora en el reembolso de gastos	7	3	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	12	26
	Errores en la cobranza de primas	9	8	18
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	2	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	10	9	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	12	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	14		13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		11
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		22
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	20		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	1	8
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	13	25	12
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		15
	Rechazo en la atención de siniestro	10	3	12
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	12	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		9
	Demora en el pago de la indemnización	2	2	11
	Demora en el reembolso de gastos	3		26
	Errores en la cobranza de primas	23	17	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	27
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	8	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	11	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	39	15
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	8	3	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	19	2	15
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	8	1	10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	46	10	16
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	20
	Rechazo en la atención de siniestro	6		9
	Renovación indebida de póliza	6	9	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
	Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	10
	Demora en el pago de la indemnización	10	16	13
	Errores en la cobranza de primas	1		14

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2023



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)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	4		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	5
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		48
	Rechazo en la atención de siniestro	7	2	9
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	5
	Demora en el pago de la indemnización	8	3	11
	Demora en el reembolso de gastos	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		11
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	3		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	31
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		7
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Contratación o cargo indebido de seguros	4		11
	Errores en la cobranza de primas	2		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	35
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
Responsabilidad civil	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		13
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	13
	Demora en el pago de la indemnización	3		18
	Errores en la cobranza de primas	1		69
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	18
	Renovación indebida de póliza		1	8
Incendio	Demora en el pago de la indemnización	1		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
Agricola	Rechazo en la atención de siniestro	2		14
Transporte	Rechazo en la atención de siniestro	1		62
Aviación	Errores en la cobranza de primas		1	5
Todo riesgo equipo para contratistas	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	10
TOTAL		878	379	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1,178		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		516,023		