

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Septiembre 2023



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
SCTR	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	160	88	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	15
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	3	3	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	1	14
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		21
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		9
	Rechazo en la atención del siniestro		1	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	50	14	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	37	9	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	17
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11		13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	1	15
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	5	1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	19
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4		13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2		17
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	20
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	27
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		20
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		11
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	25		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	16
	Errores en la cobranza de primas	4	2	14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	1	12
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	17
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		16
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		12
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	8	2	16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	6		14
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		10
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	17
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		15
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		20
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	9	1	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Vida ley trabajadores	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	6	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		12
	Errores en la cobranza de primas	2	1	30
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		9

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Septiembre 2023



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Vida ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		2	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		18
Desgravamen	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	18
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		12
	Rechazo en la atención del siniestro	1		7
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		14
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	1	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
Vida grupo particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		22
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	16
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		16
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
TOTAL		483	165	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		627		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		265,103		