

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo: Julio - Septiembre 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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	18	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	71	9	12
	Errores en la cobranza de primas	62	18	13
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	31	12	16
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	29	13	14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	34	2	12
	Rechazo en la atención del siniestro	17	2	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	9	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	4	18
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	1	17
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5	3	18
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	1	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	8
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	13
Soat	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	107	16	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	15	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	11	22	7
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	30	2	10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	20	4	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	10	13
	Errores en la cobranza de primas	9	6	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	2	12
	Rechazo en la atención del siniestro	10	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	5	9
	Contratación o cargo indebido de seguros.	7		13
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	5	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	2	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	2	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		12
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	5
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		55
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	26	12
	Errores en la cobranza de primas	35	16	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	4	13
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	25	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	7	14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	16	6	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	10	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	2	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	7	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8		11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5		14
	Rechazo en la atención del siniestro	5		13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		3	10
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	14
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		15
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		13
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		15
Incendio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	32	17	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	12
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	14
	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	15	15	10

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo: Julio - Septiembre 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)	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5		10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		2
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		20
	Rechazo en la atención del siniestro		1	3
	Errores en la cobranza de primas		1	16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		6
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4		16
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		17
	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	9
	Errores en la cobranza de primas		1	29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		12
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	3		14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	10
	Rechazo en la atención del siniestro	1		17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	2	16
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12
	Errores en la cobranza de primas	1		14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	15
	Contratación o cargo indebido de seguros.			
Atención al público (no relacionado a las operaciones o	Errores en la cobranza de primas	4		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	15
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		21
Responsabilidad civil	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		12
	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		9
Aviación	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4		18
Agrícola	Rechazo en la atención del siniestro	2		14
Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Todo riesgo equipo para contratistas	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	20
TOTAL		1002	331	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1,332		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		448,606		