

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 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 individual	Errores en la cobranza de primas	49	20	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	26	4	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	2	14
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	21
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	8	1	17
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	1	17
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	21
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7		12
	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		7
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		20
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		36
SCTR	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	31	18	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	55	5	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	8
	Errores en la cobranza de primas	2	2	10
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	6		11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		14
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		16
Sepelio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	6	4	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	1	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	67
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	11
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13		7
	Errores en la cobranza de primas	8		18
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3		12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		14
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	8	2	12
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	6	1	10
	Rechazo en la atención del siniestro		1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		9
	Demora en el reembolso de gastos	1		8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		15
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	7	4	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	2	19
	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	15
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	1	13
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		92
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	14
	Errores en la cobranza de primas	1	1	16
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	1	13
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo: Abril - Junio 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	Rechazo en la atención del siniestro	2		13
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4		13
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	1	4
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	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
Desgravamen	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	28
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		11
Vida grupo particular	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		11
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
TOTAL		350	102	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		525		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		72,949		