

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2022



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	6		25
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	15
	Demora en el pago de la indemnización	19	1	10
	Demora en el reembolso de gastos	1		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	17
	Errores en la cobranza de primas	53	25	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	69	20	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	13	9	19
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	65	16	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	3	16
	Rechazo en la atención de siniestro	18	3	13
	Renovación indebida de póliza	26	12	19
Soat	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	2	10
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		20
	Demora en el pago de la indemnización	99	28	9
	Demora en el reembolso de gastos	4	4	11
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	4	9
	Errores en la cobranza de primas	5	2	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	27	11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	12	1	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	4	17
	No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		3
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	38		9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	32	1	6
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	14	22	10
	Rechazo en la atención de siniestro	8	4	10
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	4	27
	Contratación o cargo indebido de seguros	5		15
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	16
	Demora en el reembolso de gastos	3		10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	11
	Errores en la cobranza de primas	19	9	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	6	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		10	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	5	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	36	16
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	1	20
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4	1	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8	16	16
	No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	30	2	12
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	3	10
	Rechazo en la atención de siniestro	2		10
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	3	3	13
	Demora en el pago de la indemnización	18	17	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		22
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
	Rechazo en la atención de siniestro	13		9

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2022



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	
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1		42
	Demora en el reembolso de gastos	1	2	26
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		13
	Errores en la cobranza de primas		3	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	38
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	11
Multiseguros	Rechazo en la atención de siniestro	2		17
	Demora en el pago de la indemnización	5	3	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
Domiciliario	Renovación indebida de póliza		1	12
	Errores en la cobranza de primas	3	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
	Rechazo en la atención de siniestro	3		14
Responsabilidad civil	Renovación indebida de póliza		1	15
	Demora en el pago de la indemnización	1		12
	Errores en la cobranza de primas	1	1	11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Rechazo en la atención de siniestro	1		13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		3	14
Incendio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
	Demora en el pago de la indemnización	2	1	16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		20
Agrícola	Rechazo en la atención de siniestro	1		19
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	13
Transporte	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
Miscelaneos	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	6
Microseguros				
TOTAL		827	348	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,236	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			481,020	