

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



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	52	22	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	25	8	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	2	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14	1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	1	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	4	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	15
	Demora en el pago de la indemnización	1		13
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	6
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	36
Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	99	5	10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	1	9
	Demora en el pago de la indemnización	8	2	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	2		14
	Demora en el reembolso de gastos	1		15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		30
	Rechazo en la atención de siniestro	1		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		7
	Errores en la cobranza de primas		6	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	49
SCTR	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	40	18	13
	Demora en el pago de la indemnización	13	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	12	12
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		7
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		5
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	14
	Errores en la cobranza de primas	1	2	12
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		2
	Renovación indebida de póliza	1		49
	No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		10
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	13		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		2
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		7
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	25
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	1	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
	Demora en el reembolso de gastos	2		14
	Errores en la cobranza de primas	2		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	8
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	15
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	5		8
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	4		10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		17
	Renovación indebida de póliza	1		10
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
	Errores en la cobranza de primas		1	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	11

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



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	
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	3		31
	Rechazo en la atención de siniestro	2		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	24
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	39
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		7	53
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	4	1	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
TOTAL		404	125	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			542	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			117,884	