

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: 01/01/2024 - 31-01/2024



La Positiva: Seguros 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	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	50	58	8
	Rechazo en la atención del siniestro	2		8
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2	1	9
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		10
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	7
	Errores en la cobranza de primas	14	2	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	58	4	6
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3		5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		11
	Rechazo en la atención del siniestro	1		11
	Indebida contratación(Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato)	1		5
Vida ley trabajadores	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	9	10	7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		3
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		6
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
	Rechazo en la atención del siniestro	2		8
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		5
	Errores en la cobranza de primas	1		5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4		5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		3
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		2
	Rechazo en la atención del siniestro	4		6
Renta jubilados	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
	Rechazo en la atención del siniestro	1		10
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	6	1	7
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	2		9
	Errores en la cobranza de primas	2		6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	8		6
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		6
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1		7
Vida grupo particular	Errores en la cobranza de primas	1		7
TOTAL		211	90	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			274	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			56,903	