

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2020



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 atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	107	52	12
	Errores en la cobranza de primas	27	24	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	16	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	27	2	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18	7	17
	Demora en el pago de la indemnización	17	3	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	14	13
	Renovación indebida de póliza	5	8	12
	Rechazo en la atención de siniestro	12	1	17
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	5	19
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	6	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	9
	Demora en el reembolso de gastos	6		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	4	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	17
	Publicidad engañosa o información que induce al error		2	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
Soat	Demora en el pago de la indemnización	117	6	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	61	26	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	20	33	12
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	24		13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	11	13
	Demora en el reembolso de gastos	8	10	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	1	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	12		18
	Rechazo en la atención de siniestro	11	1	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	3	17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	1	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error	7		10
	Errores en la cobranza de primas	3	3	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	2	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		10
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		15
	Renovación indebida de póliza		1	17
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	14
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	22	18	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	3	23
	Errores en la cobranza de primas	11	3	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	21
	Rechazo en la atención de siniestro	6	1	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6		12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5		14
	Demora en el reembolso de gastos	3	2	17
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	11
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	25
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2		14
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	34
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	13
	Renovación indebida de póliza	1		14
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	32
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	27

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2020



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)	Demora en el pago de la indemnización	7	5	15
	Rechazo en la atención de siniestro	4		13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	17
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	32
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	3	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	13
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		9
	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
	Demora en el reembolso de gastos	1		11
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	27
	Demora en el pago de la indemnización	1		19
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	3	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	13
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		13
	Rechazo en la atención de siniestro	1		10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
	Rechazo en la atención de siniestro	2	1	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	11
Robo y asalto	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		11
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		8
	Demora en el pago de la indemnización	1		10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	15
	Demora en el pago de la indemnización	2		9
Multiseguros	Rechazo en la atención de siniestro		1	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		6
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		21
	Errores en la cobranza de primas	1	3	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		8
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	1		8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	15
	Demora en el pago de la indemnización	2		15
Responsabilidad civil	Rechazo en la atención de siniestro	1		12
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	31
	Demora en el pago de la indemnización	4		17
Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12
	Demora en el pago de la indemnización	2		19
Agrícola	Rechazo en la atención de siniestro	1		18
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
Todo riesgo para contratistas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	6

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2020



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	
Deshonestad frente a la empresa	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
Transporte	Demora en el pago de la indemnización	1		10
TOTAL		731	333	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1026	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			391097	