

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2019

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	73	32	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	34	4	11
		Errores en la cobranza de primas	12	13	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	10	14
		Renovación indebida de póliza	4	8	12
		Rechazo en la atención de siniestro	10		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	4	12
		Demora en el pago de la indemnización	8	1	10
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	11
		Otros motivos	4	1	22
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	4	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		14
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		2	13
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	19
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		10
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		14
		Rechazo en la atención del siniestro por otro casos		1	7
2	Soat	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	49	31	11
		Demora en el pago de la indemnización	39	6	9
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	16		9
		Errores en la cobranza de primas	6	10	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	10	13
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	14		11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	10	11
		Rechazo en la atención de siniestro	13	1	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10		10
		Demora en el reembolso de gastos	5	1	11
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	7
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	10
		Otros motivos	1	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		10
		Rechazo en la atención del siniestro por otro casos	1		9
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	24
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		10
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	8
3	Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	14	17	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	2	17
		Errores en la cobranza de primas	1	3	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	16
		Demora en el reembolso de gastos	1	1	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	14
		Otros motivos	1		20
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
4	Robo y asalto	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Demora en el pago de la indemnización	25	2	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		8
		Rechazo en la atención de siniestro	2		6
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	3	12
		Otros motivos	1	2	14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	8

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2019

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		13
		Rechazo en la atención de siniestro	1		15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		4
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	3	3	10
		Rechazo en la atención de siniestro	1		6
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		8
7	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3		12
		Errores en la cobranza de primas		2	22
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	16
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		9
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	8
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	2		11
9	Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	15
		Errores en la cobranza de primas	2		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
			1		38
10	Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	1	1	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
		Errores en la cobranza de primas	1		9
11	Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2		13
		Rechazo en la atención de siniestro	1		4
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		10
12	Incendio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	12
		Demora en el pago de la indemnización		1	15
13	Microseguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	19
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		15
14	Deshonestidad frente a la empresa	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		7
15	Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		11
TOTAL			476		13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				217	688
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				398644	