

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Julio - Septiembre 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	
Soat	Demora en el pago de la indemnización	91	14	7
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	51	1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	17	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	26	3	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	25	2	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	15	9	15
	Rechazo en la atención de siniestro	11		8
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	2	25
	Errores en la cobranza de primas	9	7	15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	8	13	9
	Demora en el reembolso de gastos	7	2	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4		25
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	19
Vehículos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		13	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	17	13
	Errores en la cobranza de primas	58	11	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	47	8	12
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	28	4	13
	Renovación indebida de póliza	28	10	17
	Rechazo en la atención de siniestro	17		14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	10	6	16
	Demora en el pago de la indemnización	9	1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9		9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	3	27
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6		10
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	12
Asistencia médica	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	5	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		4	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	100	29	19
	Errores en la cobranza de primas	41	7	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	6	24
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	10	8	16
	Contratación o cargo indebido de seguros	10	1	11
	Renovación indebida de póliza	9		17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	8	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	1	16
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	3	12
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el reembolso de gastos	6	1	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	8	19
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	4	14
	Demora en el pago de la indemnización	3		11
	Rechazo en la atención de siniestro	2		13
	No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	31
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	35	14
	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	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	15
	Rechazo en la atención de siniestro	9	2	11
	Demora en el pago de la indemnización	8	10	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	6		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	21

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Julio - Septiembre 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	
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	2	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	13
	Rechazo en la atención de siniestro	3		14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		44
	Demora en el pago de la indemnización	1		3
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		8
	Demora en el reembolso de gastos	1		14
Accidentes personales	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	57
	Renovación indebida de póliza		1	24
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Contratación o cargo indebido de seguros	6		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		24
	Errores en la cobranza de primas	2		12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	15
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	5	2	14
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	20
Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	1		15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		21
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	12
	Errores en la cobranza de primas	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		11
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
	Renovación indebida de póliza		1	12
Incendio	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	17
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
	Demora en el pago de la indemnización		1	15
Miscelaneos	Errores en la cobranza de primas		1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	18
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	14
Domiciliario	Renovación indebida de póliza		1	13
	Errores en la cobranza de primas	3		12
Microseguros	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	2
Transporte	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		48
Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	1		5
Cauciones (Fianzas)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
TOTAL		943	320	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1,412		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		499,349		