

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: 01/02/2024 - 29/02/2024



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	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	95	51	8
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		12
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		6
	Errores en la cobranza de primas	5	3	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	6
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		5
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	39	1	5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		7
	Rechazo en la atención del siniestro	1		9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		5
Sepelio	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
	Errores en la cobranza de primas	1		7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		7
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	8	3	8
	Indebida contratación(Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato)	1		9
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		10
Vida ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	7
	Errores en la cobranza de primas		1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	8	11	7
Renta jubilados	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		4
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		8
Accidentes personales	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	8		8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		1	7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3		7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		9
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
Seguros previsionales - Invalidez	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
TOTAL		220	80	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			343	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			856,863	