

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2023



La Positiva: 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	117	114	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	2	9
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	1	18
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	6
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	73	19	13
	Errores en la cobranza de primas	33	15	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	11	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	10		14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10		13
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	6	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		17
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5	1	13
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	3	12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4		13
	Rechazo en la atención del siniestro	1		11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		6
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	16
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	5	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9		9
	Errores en la cobranza de primas	4	2	11
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	1	10
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	2	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		16
	Rechazo en la atención del siniestro	1	2	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		10
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	17	12	13
Vida ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	4	12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	1	14
	Errores en la cobranza de primas	1	2	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	18
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	7
	Rechazo en la atención del siniestro		1	13
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	13
	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	21
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	9	3	13
	Errores en la cobranza de primas	11		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		16
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3		12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		17
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2		14
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	14	1	13
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	12
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		2	16
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	16
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		18
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	3		10
TOTAL		432	228	13

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 2023



La Positiva: 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	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		670		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		245,263		