

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 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	
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	42	23	16
Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	24	6	17
Vida individual	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15	1	15
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	26
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	8	1	26
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	1	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8		23
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3		12
Vida individual	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		10
Vida individual	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	9
Vida individual	Demora en el pago de la indemnización	2		9
Vida individual	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		134
Vida individual	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		12
Vida individual	Rechazo en la atención de siniestro		1	6
Vida individual	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		2
SCTR	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	42	25	14
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	12	5	16
SCTR	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	17
SCTR	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	2	12
SCTR	Contratación o cargo indebido de seguros	4		25
SCTR	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	35
SCTR	Rechazo en la atención de siniestro	2	1	18
SCTR	Errores en la cobranza de primas	2		11
SCTR	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		16
SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		11
SCTR	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
SCTR	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	4
Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	32	1	21
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	25	1	14
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	5	13
Sepelio	Demora en el pago de la indemnización	6	3	12
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	22
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	13
Sepelio	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	36
Sepelio	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	14
Sepelio	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		3
Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	15
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	7	4	14
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	8	2	12
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	6	1	18
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	38
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	38
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	1		15
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	1		27
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	12	8	13
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	9
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9
Renta jubilados	Demora en el pago de la indemnización	1		14
Renta jubilados	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
Renta jubilados	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	11
Renta jubilados	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
Vida ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	14
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	4	1	21
Vida ley trabajadores	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	9
Vida ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	1	22
Vida ley trabajadores	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	18
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
Vida ley trabajadores	Renovación indebida de póliza		1	5
Vida ley trabajadores	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	6
Vida ley trabajadores	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	14
Vida ley trabajadores	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13
Vida ley trabajadores	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 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	
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	4	1	14
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		16
Renta particular	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
Renta particular	Rechazo en la atención de siniestro		1	26
Renta particular	Demora en el pago de la indemnización	1		7
Renta particular	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios			
Desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		35
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		1	48
Desgravamen	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		4
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
TOTAL		342	126	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		422		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		62,307		