

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Enero - Marzo 2021**



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	Contratación o cargo indebido de seguros	91		12
	Demora en el pago de la indemnización	80	9	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	44	5	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	13	16
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	18	28	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	2	14
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	22	3	15
	Errores en la cobranza de primas	11	12	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	8	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	4	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	7	6	16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	12	1	13
	Rechazo en la atención de siniestro	11		15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	10		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	5	12
	Demora en el reembolso de gastos	6	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7		14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	1	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		21
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		20
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	51	19
	Errores en la cobranza de primas	31	17	20
	Contratación o cargo indebido de seguros	20	6	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	9	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	10	15	21
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15	6	20
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	6	22
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	5	18
	Rechazo en la atención de siniestro	10		16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	8	18
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	2	18
	Demora en el reembolso de gastos	5	1	17
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		4	23
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	1	14
	Demora en el pago de la indemnización		3	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		3	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	20
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		37
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		16
Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		11	
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	41	28	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	13	14
	Renovación indebida de póliza	12	23	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	20	3	18
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	4	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	12	21
	Rechazo en la atención de siniestro	13	1	15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	5	18
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	5	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	4	18
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10		14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	3	16
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	4	3	13
	Demora en el pago de la indemnización	4		16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	19
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	13
Demora en el reembolso de gastos		2	24	

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Enero - Marzo 2021**



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	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		24
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Rechazo en la atención de siniestro	11	1	17
	Demora en el pago de la indemnización	4	7	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	32
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	16
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	30
	Demora en el reembolso de gastos	1		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	25
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	7
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	20
	Demora en el pago de la indemnización	2		10
	Errores en la cobranza de primas	1	1	32
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	38
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	28
	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	29
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15	
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Errores en la cobranza de primas	4	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	19
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	2	18
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
	Rechazo en la atención de siniestro	1		20
	Demora en el pago de la indemnización	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	19
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	26
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
Incendio	Demora en el pago de la indemnización	1		27
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		12
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	1		16
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
Todo riesgo para contratistas	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
Transporte	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		21
<b>TOTAL</b>		<b>832</b>	<b>380</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1232</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>415783</b>	