

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



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	147	130	16
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros	13	2	17
Vida individual	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	4	20
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	16
Vida individual	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	2	23
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	15
Vida individual	Demora en el pago de la indemnización	2	2	25
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4		19
Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	16
Vida individual	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3		14
Vida individual	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		14
Vida individual	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		2	14
Vida individual	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		23
Vida individual	Renovación indebida de póliza	1		31
Vida individual	Otros motivos	1		14
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	30	4	14
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	16
Sepelio	Demora en el pago de la indemnización	3	7	16
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	6	3	20
Sepelio	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	1	15
Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	22
Sepelio	Rechazo en la atención de siniestro	2	1	19
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		11
Sepelio	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	19
Sepelio	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	25
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
Sepelio	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		14
Sepelio	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
Renta jubilados	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	7	8	15
Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	9	6	13
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	12
Renta jubilados	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	13
Renta jubilados	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		20
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15
Renta jubilados	Otros motivos	1		7
Renta jubilados	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
Renta jubilados	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	13	22	16
Accidentes personales	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		15
Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	21
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		14
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros		1	27
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	14
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización		1	14
SCTR	Demora en el pago de la indemnización	1	4	17
SCTR	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	16
SCTR	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	3	1	15
SCTR	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	12

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



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	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		19
SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	13
SCTR	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	14
SCTR	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		24
SCTR	Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
SCTR	Errores en la cobranza de primas		1	19
SCTR	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	25
Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	4	3	17
Vida ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros		3	15
Vida ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12
Vida ley trabajadores	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	17
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		25
Vida ley trabajadores	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		32
Vida ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1		41
Vida ley trabajadores	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
Vida ley trabajadores	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
Vida ley trabajadores	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	15
Renta particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		15
Renta particular	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Vida grupo particular	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		14
Vida grupo particular	Rechazo en la atención de siniestro	1		63
Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1		7
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1		16
Desgravamen	Rechazo en la atención de siniestro	1		24
Desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15
Otras operaciones, servicio y/o productos	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
Otras operaciones, servicio y/o productos	Errores en la cobranza de primas	1		12
Asistencia médica	Demora en el pago de la indemnización	1		15
Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Demora en el pago de la indemnización	1		10
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>247</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>614</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>61085</b>	