

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 2020**



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	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	58	134	13
	Demora en el pago de la indemnización	78	4	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	17	12	13
	Contratación o cargo indebido de seguros	25	2	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	20	12
	Errores en la cobranza de primas	6	11	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	9	1	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	1	12
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	4	20
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	7		13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	5	1	9
	Rechazo en la atención de siniestro	4	1	13
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	3	34
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	26	30	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	26	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	17	16	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14	6	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	5	15
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	7	13
	Renovación indebida de póliza	3	7	16
	Demora en el pago de la indemnización	7		14
	Rechazo en la atención de siniestro	3	1	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		25
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	11
	Demora en el reembolso de gastos		2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		48
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	21
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		42
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		14
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	20	23	14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	4	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	18
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	19
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	11
	Renovación indebida de póliza		2	21
	Errores en la cobranza de primas	1	1	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
	Demora en el reembolso de gastos	1		8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		30
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	15
	Demora en el pago de la indemnización		1	32
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF,	1		16
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	5	9	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		2	19
	Rechazo en la atención de siniestro	2		12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		7

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 2020**



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	
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	27
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización		4	18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	21
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		7
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	19
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	10
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	14
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		4	21
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		25
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
	Errores en la cobranza de primas	1		25
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		4
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Errores en la cobranza de primas		1	6
Domiciliario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	19
	Errores en la cobranza de primas		1	15
Incendio	Demora en el pago de la indemnización	1	1	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	23
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
Miscelaneos	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		9
	Errores en la cobranza de primas		1	10
Robo y asalto	Rechazo en la atención de siniestro	3		13
Responsabilidad civil	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		20
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	15
Todo riesgo equipo para contratistas	Errores en la cobranza de primas	1		15
Deshonestidad frente a la empresa	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
Microseguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
<b>TOTAL</b>		<b>419</b>	<b>393</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1085</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>236062</b>	