

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	83	5	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	44	25	17
	Demora en el pago de la indemnización	48	12	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	49	3	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	12	22	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	13	19
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	25	2	16
	Errores en la cobranza de primas	11	9	18
	Rechazo en la atención de siniestro	16	1	13
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	10		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	1	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	4	29
	Demora en el reembolso de gastos	6	1	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	3	19
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6		14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	13
	Publicidad engañosa o información que induce al error	4		19
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		14
	Renovación indebida de póliza	1	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	66	28	15
	Errores en la cobranza de primas	30	31	20
	Renovación indebida de póliza	13	33	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	15	23
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	5	16
	Rechazo en la atención de siniestro	13	5	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	11	1	16
	Demora en el pago de la indemnización	8	1	17
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	8	25
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	1	20
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	5	21
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	23
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	1	17
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		11
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	14
	Demora en el reembolso de gastos	1		15
Asistencia médica	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	59	35	17
	Errores en la cobranza de primas	20	19	22
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	17	2	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	7	19
	Contratación o cargo indebido de seguros	13		16
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	5	19
	Demora en el reembolso de gastos	5	4	18
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	6	22
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	22
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	5		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	5		16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	21
	Demora en el pago de la indemnización	1	2	22
	Rechazo en la atención de siniestro	3		25
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3		21
	Renovación indebida de póliza	1	1	30

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		37
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		24
	Rechazo en la atención de siniestro	14	4	13
	Demora en el pago de la indemnización	8	5	18
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	5		13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	2	11
	Errores en la cobranza de primas	2		15
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	17
	Errores en la cobranza de primas	2	2	26
	Rechazo en la atención de siniestro	3		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	3	15
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Errores en la cobranza de primas	1	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		29
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	2	18
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	24
	Renovación indebida de póliza		1	19
Incendio	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Errores en la cobranza de primas	1		12
	Demora en el pago de la indemnización	1		15
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	4	15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	11
	Demora en el pago de la indemnización	1		33
	Errores en la cobranza de primas	1		36
Responsabilidad civil	Demora en el pago de la indemnización	3		13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	23
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	12
	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	14
	Errores en la cobranza de primas	2		11
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	43
Accidentes personales	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Demora en el pago de la indemnización	1		11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	15
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	30
	Renovación indebida de póliza	1		12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	39
	Demora en el pago de la indemnización	2		15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		34
	Todo riesgo equipo para contratistas	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio			
	TOTAL	818	374	17
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1152	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			446699	