

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2019

La Positiva: Vida

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de solución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	7	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	6	17
		Errores en la cobranza de primas	4	5	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6		15
		Contratación o cargo indebido de seguros		5	19
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	9
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	1	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		28
		Demora en el pago de la indemnización	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		7
		Otros motivos	1		10
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	8
2	Sepelio	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	7	6	16
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		14
		Demora en el pago de la indemnización	3	3	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		9
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		10
		Otros motivos	2	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		14
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		13
		Errores en la cobranza de primas	1	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	4	9
3	SCTR	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	2	14
		No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13
		Demora en el pago de la indemnización	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		21
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	6	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		7
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	17
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	14
5	Renta jubilados	Errores en la cobranza de primas	1		4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	5	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	5
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		16
6	Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	3		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
7	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	12
		Errores en la cobranza de primas		1	9
8	Vida grupo particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
9	Pensiones del seguro complementario de	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	9
10	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		6
	Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
11	Renta particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
12	Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	6
TOTAL			99	70	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				173	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				31943	