

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Setiembre 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	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	10	23
		Contratación o cargo indebido de seguros	5	4	17
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	19
		Errores en la cobranza de primas	19	6	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	11	7	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		16
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	20
2	Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	17	3	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		17
		Demora en el pago de la indemnización	4	1	16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
		Errores en la cobranza de primas	2	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	10	6	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		17
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	3	16
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
		Otros motivos	1		15
		Rechazo en la atención de siniestro	1		17
3	Renta jubilados	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Demora en el pago de la indemnización	1		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	18
		Errores en la cobranza de primas		1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		14
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	14
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	8	7	14
4	SCTR	Demora en el pago de la indemnización	2	2	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		6
		Errores en la cobranza de primas		2	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	2	13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		14
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	42
	Vida ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Demora en el pago de la indemnización	1		23
5	Renta particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
6	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
		Demora en el pago de la indemnización	1		9
		Rechazo en la atención de siniestro	2		10
7	Otras operaciones, servicio y/o productos	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	23
8	Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Setiembre 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	
10	Seguros previsionales - Invalidez	Demora en el pago de la indemnización	1		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		13
TOTAL			151	70	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			247		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			81094		