

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	Errores en la cobranza de primas	38	17	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	9	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	12	4	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	25
		Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	17
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		8
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		11
2	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	12	9	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	15		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		12
		Errores en la cobranza de primas	3	3	18
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		17
		Rechazo en la atención de siniestro	2	1	11
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	36
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		12
3	Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	19	4	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	8	14
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	10
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		14
		Demora en el pago de la indemnización	1		15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	12
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
		Errores en la cobranza de primas	1		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
4	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	4	16
		Demora en el pago de la indemnización	2		17
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
		Errores en la cobranza de primas	1		14
		Otros motivos	1		14
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		14
		No esta conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	13
5	Otras operaciones, servicio y/o productos	Demora en el pago de la indemnización	2		18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		11
		Errores en la cobranza de primas	2		11
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	17
		Demora en el pago de la indemnización	1		15
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		11
6	Seguros previsionales - Invalidez	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	20
7	Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1		43
		Demora en el pago de la indemnización	1		12
8	Desgravamen	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		21
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		14
9	Vida ley trabajadores	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		18
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	7
10	Seguros	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		10



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	previsionales ?	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		14
11	Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
12	Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		51
TOTAL			224	77	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				275	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				50847	