

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 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)	6	14	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	8	2	14
		Errores en la cobranza de primas	3	5	17
		Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	16
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5		19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
2	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	13	3	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	8		15
		Demora en el pago de la indemnización	4		12
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		18
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		28
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta	1		14
		Errores en la cobranza de primas		1	30
		Rechazo en la atención de siniestro	1		15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		19
3	Renta jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	18
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		12
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		19
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
4	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	11
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	15
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	13
		Errores en la cobranza de primas		1	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		11
5	Microseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		12
6	Otras operaciones, servicio y/o productos	Demora en el pago de la indemnización		1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
7	Vida grupo particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		13
8	Renta particular	Otros motivos	1		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
9	Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Rechazo en la atención de siniestro		1	10
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		22
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
10	Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	1		10
11	Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
12	Seguros previsionales - Invalidez	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		13
13	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros		1	40
TOTAL			99	39	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			157		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			52544		