

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Setiembre 2020



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	55	47	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	16	28
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	9	16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		14
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	1	22
	Otros motivos	2	3	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	19
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		31
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	24
	Demora en el pago de la indemnización	1	2	13
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		33
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1	1	24
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	28
	Renovación indebida de póliza	1		14
Sepelio	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		26
	Demora en el pago de la indemnización	17	15	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	12	12	18
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	8	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	31
	Errores en la cobranza de primas	7	3	26
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	2	20
	Otros motivos	2	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	15
	Rechazo en la atención de siniestro	1	1	23
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		19
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	22
	Demora en el reembolso de gastos	1		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	3	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	7	18
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	5	13
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	5	2	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		19
	Demora en el pago de la indemnización	2		14
	Otros motivos		1	30
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		14
Vida ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10
	Errores en la cobranza de primas		1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	6	21
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	14
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Demora en el pago de la indemnización	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		7
	Errores en la cobranza de primas	2	2	17
	Contratación o cargo indebido de seguros	4		27
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		41
Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	16
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	17
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
	Errores en la cobranza de primas		1	13
	Otros motivos		3	18

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Setiembre 2020



La Positiva: Vida

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
SCTR	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		23
	Errores en la cobranza de primas	1		11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	13
Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		21
Renta particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		13
Microseguros	Demora en el reembolso de gastos		1	48
Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	15
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización		1	15
Vida grupo particular	Demora en el pago de la indemnización		1	23
TOTAL		244	179	20
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		381		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		57771		