


<div>  <div> <b>INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS</b>  <b>Periodo: abril - junio 2020</b> </div> </div>					
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	21	14	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	12	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	5	19
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5		21
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	28
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		14
		Otros motivos	2		14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		36
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	4
2	Sepelio	Demora en el pago de la indemnización		9	15
		Errores en la cobranza de primas	5	4	21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	16
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		15
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		53
		Otros motivos		1	2
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	19
3	Renta jubilados	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	4	13
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1	3	15
		Otros motivos		4	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		15
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	3	11
		Otros motivos		2	25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	7
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	29
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		21
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
		Errores en la cobranza de primas	1		12
5	Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	1		13
		Contratación o cargo indebido de seguros		3	18
		Errores en la cobranza de primas		2	13
		Renovación indebida de póliza		1	14
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	32
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	13
6	Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	27
				5	14
7	SCTR	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	19
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
8	Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros		1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	11
		Errores en la cobranza de primas	1		7
9	Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		12
		Demora en el pago de la indemnización	1		5
10	Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas		1	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	12
11	Seguros previsionales ?	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	14
		Demora en el pago de la indemnización		1	22
12	Desgravamen	Rechazo en la atención de siniestro	1		3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
13	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas		1	19
TOTAL			91	96	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			284		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			42610		