

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Enero - Marzo 2022



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 | |
| Sepelio | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 87 | 2 | 12 |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 20 | 4 | 12 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 4 | 9 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 6 | 4 | 11 |
| | Errores en la cobranza de primas | 3 | 2 | 6 |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 2 | | 7 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 2 | | 29 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | | 15 |
| | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 57 |
| | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | | 1 | 42 |
| | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | | 2 | 7 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 1 | 7 |
| | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | | 1 | 5 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 2 | 10 |
| Vida Individual | Rechazo en la atención de siniestro | | 1 | 42 |
| | Errores en la cobranza de primas | 38 | 9 | 9 |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 29 | 9 | 12 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 13 | 1 | 20 |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 12 | 1 | 11 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 8 | | 16 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 7 | 2 | 14 |
| | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 4 | | 11 |
| | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 3 | | 5 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 3 | 1 | 30 |
| | Rechazo en la atención de siniestro | 1 | | 6 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 1 | 27 |
| | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1 | | 9 |
| | Renovación indebida de póliza | | 1 | 15 |
| Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 1 | 3 | |
| SCTR | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | | 3 | 5 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 18 | 4 | 11 |
| | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 6 | 2 | 8 |
| | No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios | 3 | | 6 |
| | Errores en la cobranza de primas | 2 | | 18 |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | | 4 |
| | No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros) | 1 | | 35 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 1 | 19 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 2 | 14 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 1 | 19 |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio | | 1 | 7 |
| Renta Jubilados | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | | 1 | 19 |
| | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora. | 10 | 1 | 7 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | | 6 |
| | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1 | | 12 |
| Accidentes Personales | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | | 1 | 4 |
| | Errores en la cobranza de primas | 5 | | 8 |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 4 | | 9 |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 4 | 1 | 27 |
| Vida Ley Trabajadores | Renovación indebida de póliza | 1 | | 13 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 4 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 6 | 2 | 15 |
| | No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 2 | 4 | 17 |
| | Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura | 1 | 2 | 9 |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | 2 | 10 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 2 |
| Vida Grupo Particular | Errores en la cobranza de primas | | 1 | 4 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 2 | 12 |
| | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | | 1 | 29 |
| Desgravamen | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | | 6 |
| | Errores en la cobranza de primas | 1 | | 15 |
| | Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 15 |
| | Demora en el pago de la indemnización | 1 | | 7 |

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo: Enero - Marzo 2022



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 | |
| Renta Particular | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 5 |
| Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 1 | | 6 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 1 | 6 |
| Seguros Previsionales - Supervivencia | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora. | 1 | | 14 |
| TOTAL | | 332 | 83 | 14 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | 414 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | 71,974 | | |