

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Setiembre 2018**

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	79	32	10.7
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	28	2	11.2
		Errores en la cobranza de primas	15	8	11.1
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	17	1	13.4
		Rechazo en la atención de siniestro	12	2	11.9
		Renovación indebida de póliza	5	7	10.4
		Demora en el pago de la indemnización	9	1	10.7
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	6	10.6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	2	10.8
		Otros motivos	5	1	11.5
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	11.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4		16.8
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		3	17.0
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		9.0
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3		15.3
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	11.0
2	Soat	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	17.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	65	30	10.4
		Demora en el pago de la indemnización	47	1	9.3
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	15		11.8
		Otros motivos	10		9.5
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	8		8.6
		Rechazo en la atención de siniestro	6		11.2
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	9.2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	9.6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	9.0
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		10.7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	17.7
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	10.0
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14.0
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta	1		9.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11.0
3	Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15.0
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	11.0
		Errores en la cobranza de primas		1	13.0
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	13.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	25	21	11.3
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	1	10.5
		Otros motivos	5	1	10.8
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	5		12.8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	11.6
		Errores en la cobranza de primas	3	1	14.3
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	14.3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	8.5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	11.5
		Rechazo en la atención de siniestro	1		15.0
		Demora en el reembolso de gastos	1		12.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11.0
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		23.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	5	11.2
		Rechazo en la atención de siniestro	3		11.3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	14.0
		Errores en la cobranza de primas	2		13.0
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13.0
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		6.0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	8.0
5	Robo y asalto	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	12.0
		Demora en el reembolso de gastos		1	12.0
		Demora en el pago de la indemnización	8	1	9.3
		Rechazo en la atención de siniestro	2	1	13.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		10.0
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		13.5
6	Robo y asalto	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14.0

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Julio - Setiembre 2018**

La Positiva: Seguros

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
6	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	1	12.5
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11.5
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2		14.5
		Rechazo en la atención de siniestro	1		10.0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		14.0
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	14.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	7.0
7	Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		13.0
		Errores en la cobranza de primas	1	1	13.5
		Demora en el pago de la indemnización	1		7.0
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		22.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		13.0
8	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	1	1	14.0
		Rechazo en la atención de siniestro	2		11.5
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		15.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		11.0
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	11.3
9	Atención al público	Otros motivos		1	6.0
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	19.0
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		13.0
10	Seguro de Bancos (BBB)	Demora en el pago de la indemnización	2		12.0
		Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	16.0
11	Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		7.0
		Errores en la cobranza de primas		1	7.0
12	Incendio	Demora en el pago de la indemnización	1		12.0
		Rechazo en la atención de siniestro	1		12.0
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		6.0
13	Microseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		12.0
		Demora en el pago de la indemnización	1		12.0
14	Multiseguros	Rechazo en la atención de siniestro	1		10.0
		Demora en el pago de la indemnización	1		12.0
15	Cauciones (Fianzas)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		10.0
16	Agrícola	Rechazo en la atención de siniestro	1		15.0
17	Transporte	Rechazo en la atención de siniestro	1		12.0
TOTAL			493	165	11.6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			647		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			395286		