

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

La Positiva: Vida

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	Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	12
		Demora en el pago de la indemnización	4	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	13
		Errores en la cobranza de primas	1		7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	5	10
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	16
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		17
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	12
		Otros motivos	1		15
			3		6
2	Otras operaciones, servicio y/o productos	Cancelación indebida de la póliza de seguros			
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	11
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	9
		Demora en el pago de la indemnización	2		14
		Errores en la cobranza de primas	1	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		9
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		19
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		13
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	11
			2		11
3	Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		11
		Errores en la cobranza de primas	5	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	4	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	17
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		9
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	21
4	Renta jubilados	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	4	1	10
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		14
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
		No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	10
5	SCTR	Demora en el pago de la indemnización		1	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	10
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		16
		Rechazo en la atención de siniestro	2		15
6	Vida ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	1		18
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
		No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios		1	14
		Otros motivos		3	13
		Rechazo en la atención de siniestro	1		15
7	Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		11
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		13
		No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		8
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
		Rechazo en la atención de siniestro	1		14
8	Desgravamen	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		13
9	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	6



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

La Positiva: Vida

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	
10	Seguros previsionales ? gastos de sepelio	Demora en el pago de la indemnización	1		12
11	Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		13
TOTAL			93	43	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			146		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			45450		