

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	
	Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	4	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	5	16
		Errores en la cobranza de primas	4	1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	18
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		11
	Sepelio	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	4	10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4		14
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	9
		Errores en la cobranza de primas	1	1	16
		Otros motivos	1		17
		Demora en el reembolso de gastos	1		16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		26
	Otras operaciones, servicio y/o productos	Demora en el pago de la indemnización		1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	6	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		11
		Errores en la cobranza de primas	1	1	14
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		16
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	21
	SCTR	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	11
		Otros motivos	2		13
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	16
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	14
		Errores en la cobranza de primas	1		13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	3	1	11
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		9
	Renta jubilados	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	12
		Otros motivos	1		23
		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	14
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	5
	Desgravamen	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2		28
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
		Rechazo en la atención de siniestro	1		21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	9
	Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2		14
		Demora en el pago de la indemnización	1		17
		Otros motivos	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
	Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		2	12
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		18
	Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		24



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Octubre - Diciembre 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	
		Errores en la cobranza de primas		1	13
	Seguros previsionales - sobrevivencia	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	12
	Vida grupo particular	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		9
	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización		1	11
TOTAL			91	48	14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			134		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			50896		