

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Setiembre 2021



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	
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	92	55	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	61	18	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	1	18
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9		14
	Demora en el pago de la indemnización	5	3	24
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	1	14
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	2	13
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	16
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		15
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	1		12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		15
Sepelio	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	76	4	10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	15	2	14
	Demora en el pago de la indemnización	12	3	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	13
	Errores en la cobranza de primas	5	5	13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	17
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	32
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	10
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		8
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		12
	Demora en el pago de la indemnización	43	23	17
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	7	5	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	15
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		8
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		15
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	53
	Demora en el reembolso de gastos	1		9
	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	17	3	11
Renta jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	19
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	18
	Errores en la cobranza de primas	8	9	9
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	1	17
	Contratación o cargo indebido de seguros	4		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	15
	Demora en el reembolso de gastos	2		14
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2		8
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		5
	Demora en el pago de la indemnización		1	15
	Renovación indebida de póliza		1	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		15
	Demora en el pago de la indemnización	9		23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		16

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Julio - Setiembre 2021



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	
SCTR	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3		5
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2	1	37
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	13
	Errores en la cobranza de primas	2		13
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	9
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	3		11
	Demora en el pago de la indemnización	2		19
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		9
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	2		13
	Rechazo en la atención de siniestro	1		17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	46
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		3
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	1		23
TOTAL		487	176	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		663		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		101878		