



<div>  <div> INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Periodo: Enero - Marzo 2020 </div> </div>					
La Positiva: Vida					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de solución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
1	Vida individual	Errores en la cobranza de primas	30	15	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	14	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	9	9	17
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7		19
		Contratación o cargo indebido de seguros	6	1	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3		12
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	11
		Otros motivos	1		13
		Renovación indebida de póliza	1		14
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
2	Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	2	14
		Demora en el pago de la indemnización	7	2	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	5	3	10
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	15
		Errores en la cobranza de primas	2	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	32
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	18
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	13
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	7
		Rechazo en la atención de siniestro	1		20
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	15
3	Renta jubilados	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	13	2	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	3	13
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	1	15
		Demora en el pago de la indemnización		2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	13
		Errores en la cobranza de primas	1		17
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
4	Otras operaciones, servicio y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		4	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3		8
		Otros motivos	2	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	24
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		12
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.	2		12
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		21
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		21
		Demora en el pago de la indemnización	1		7
		Errores en la cobranza de primas		1	34
5	SCTR	Demora en el pago de la indemnización	5		12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	2	20
		Otros motivos		1	13
		Errores en la cobranza de primas		1	25
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión de la aseguradora.		1	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	9
6	Accidentes personales	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)		1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	17
		Errores en la cobranza de primas		2	25
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		21
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		8
7	Vida ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	4	12
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		15
		Demora en el pago de la indemnización		1	29
		No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		23

<div>  <div> INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Periodo: Enero - Marzo 2020 </div> </div>					
La Positiva: Vida					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de solución
			Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		17
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	6
8	Renta particular	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3		17
9	Pensiones del seguro complementario de	Demora en el pago de la indemnización	1		10
		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		14
10	Seguros previsionales - Invalidez	Demora en el pago de la indemnización		1	24
		Otros motivos	1		10
		Demora en el reembolso de gastos	1		13
		Demora en el pago de la indemnización	1		27
		Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		8
11	Vida grupo particular	Contratación o cargo indebido de seguros	1		6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		9
12	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		21
		Demora en el pago de la indemnización	1		14
13	Seguros previsionales - sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	15
TOTAL			196	95	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			274		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			75807		