



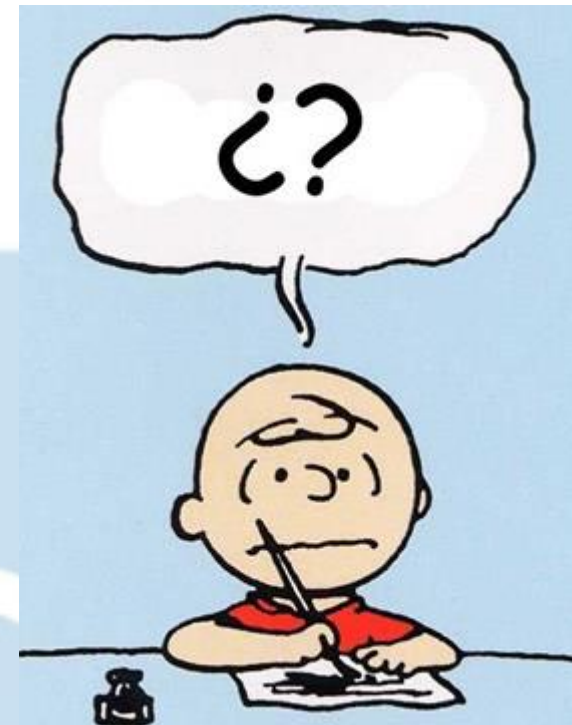
ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Seguros y protección del consumidor

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Mundo Incierto- Mercado de Seguros

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Asimetrías



A nadie le conviene que
el Consumidor tenga
esta imagen



Legislación

Con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor. c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

Situaciones Recurrentes

- A pesar de que hay mas conciencia de que los seguros son de contratación voluntaria, persiste desconocimiento sobre la naturaleza y procedencia de algunos seguros y algo similar ocurre con las comisiones
- Desconocimiento generalizado de los contratos, de derecho a obtenerlos anticipadamente para una mayor comprensión de lo ofertado.
- Respecto a la publicidad por diferentes vías existen carencias en materia de información precontractual, ofertas promociones, características del producto **y servicios de post venta.**

Quisiera comentar, los malos ratos y la mala información que recibí de parte de Ejecutivos de Seguros.

El día 29/12/2016 llamo al fono seguro xxxxxx, para consultar por la devolución de seguro escolaridad, quién me contesta me dice que aún no está; el pago, pero que si existe un Vale Vista, que corresponde a otro seguro (por lo cual, tengo varios seguros contratados), yo le pregunto a ella, no será este Vale vista correspondiente a esta devolución y ella me dice, lo consulto con las personas a cargo (quedo mucho rato en línea esperando respuesta, ella me contesta que Vale Vista N° 19065699 NO CORRESPONDE A ESTE SEGURO. Que aproximadamente este tendrá pago, para el 15 de enero del 2017.

En el mes de enero consulto por pago de este seguro y me dicen que aún no está; por lo cual se ingresa un Requerimiento n° 0075, con fecha de respuesta 06/02/17 (este requerimiento se ingresa, porque al consultar por mi devolución n, me informan que aún no tiene pago)

Día 08/02/2017 llamo para consultar si ya tengo lista devolución, me contesta xx y me comenta que aún no hay respuesta.

Día 09/02/2017, nuevamente llamo y según Srta.xx aún no tengo pago que enviará mi correo a Mario Arce.

Día 10/02/2017, nuevamente me comunico con su call center seguros, en esta ocasión me contesta xx, aún nada.

Día 13/02/2017, hablo en esta ocasión con xx y el envía correo a xx, sin respuesta.

Día 14/02/2017, acá hablo con tres personas distintas: xx nada

Día 14/02/2017, me comunican con XXX, según el envía el caso a su Supervisora

A todos nos beneficia que sea una
relación donde ganamos todos



ODEC
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS