

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2017 - 31/03/2017**  
**RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	419	222	641	28
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	446	442	888	25
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	359	173	532	28
Vida individual	Otros	673	131	804	27
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	566	46	612	28
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	286	5	291	28
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	219	3	222	28
Vehículos	Otros	783	213	996	27
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	245	93	338	28
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	222	134	356	27
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	171	69	240	27
Asistencia médica	Otros	783	238	1021	28
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	98	63	161	26
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	25	73	28
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	37	21	58	28
Accidentes personales	Otros	117	35	152	28
SOAT	Inadecuada atención al usuario	28	2	30	28
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	51	106	29
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	0	10	28
SOAT	Otros	56	18	74	26
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	21	1	22	29
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	2	17	28
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	10	3	13	27
Robo y asalto	Otros	40	6	46	28
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	15	29
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	0	10	27
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	6	0	6	105
Domiciliario	Otros	29	9	38	27
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario	18	1	19	27
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	0	5	29
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	26	2	28	29
Renta de jubilados	Otros	16	0	16	29
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	6	1	7	28
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	29
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	21	3	24	29
Vida Ley trabajadores	Otros	15	7	22	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	8	1	9	25
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	2	8	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	11	1	12	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros	17	2	19	29
Otros Productos	Otros Motivos	592	201	793	27
<b>TOTAL</b>		<b>6,506</b>	<b>2,231</b>	<b>8,737</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>6,544</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>346,709</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>27</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2017 - 30/06/2017  
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	587	236	823	27
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	547	88	635	27
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	680	764	1444	23
Vida individual	Otros	1017	238	1255	23
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	245	72	317	28
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	235	68	303	27
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	218	178	396	26
Asistencia médica	Otros	1062	205	1267	24
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	248	4	252	27
Vehículos	Renovación indebida de póliza de seguros	224	34	258	25
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	535	73	608	24
Vehículos	Otros	912	132	1044	25
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	13	75	30
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	46	14	60	27
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	130	78	208	25
Accidentes personales	Otros	117	33	150	23
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	14	25
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	12	0	12	23
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	12	3	15	27
Robo y asalto	Otros	26	0	26	28
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	9	3	12	24
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	8	2	10	27
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	9	1	10	27
Domiciliario	Otros	43	11	54	24
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	37	75	31
SOAT	Inadecuada atención al usuario	28	3	31	22
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	25	4	29	20
SOAT	Otros	54	11	65	27
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	12	1	13	31
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	0	16	27
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	8	2	10	29
Vida Ley trabajadores	Otros	18	2	20	25
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	25
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	6	0	6	29
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	11	4	15	24
Desgravamen	Otros	23	3	26	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	10	1	11	26
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	1	8	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	8	3	11	32
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros	25	5	30	26
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	123	54	177	32
Otros	Errores en la cobranza de primas	115	35	150	32
Otros	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	175	150	325	26
Otros	Otros	405	80	485	28
<b>TOTAL</b>		<b>8,106</b>	<b>2,651</b>	<b>10,757</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>6,782</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>351,021</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>25</b>