

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2014 - 31/03/2014
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
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	240	85	325	25
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	32	6	38	20
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	57	0	57	25
Vehículos	Otros motivos	105	10	115	27
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	22
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	0	4	26
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	26
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	29
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	28
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	22
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	21
Domiciliario	Otros motivos	4	1	5	26
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	19	14	33	29
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	6	2	8	26
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	22	9	31	30
Accidentes personales	Otros motivos	18	8	26	29
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	29	84	27
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	85	31	116	26
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	64	47	111	25
Asistencia médica	Otros motivos	119	41	160	28
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	9	24
SOAT	Inadecuada atención al usuario	12	3	15	23
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	0	4	25
SOAT	Otros motivos	10	3	13	25
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	63	37	100	28
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	72	69	141	29
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	120	183	303	29
Vida individual	Otros motivos	74	120	194	27
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	30
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	1	0	1	29
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	29	0	29	21
Desgravamen	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	2	20
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	24
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	29
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	28
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	5	27
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	1	8	29
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	11	14	29
Sepelio	Otros motivos	3	7	10	29
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	62	29	91	24
TOTAL		1,322	753	2,075	27

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,270
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	313,874

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2013 - 30/06/2013
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
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	219	54	273	25
Vehículos	Renovación indebida de póliza	33	1	34	25
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	64	2	66	25
Vehículos	Otros motivos	141	17	158	27
Robo y asalto	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	3	26
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	0	6	22
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	30
Robo y asalto	Otros motivos	5	1	6	28
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	28
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	27
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	28
Domiciliario	Otros motivos	5	4	9	27
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	10	28
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	13	13	26	27
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	17	14	31	27
Accidentes personales	Otros motivos	32	5	37	27
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	36	115	26
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	104	30	134	24
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	58	59	117	27
Asistencia médica	Otros motivos	199	73	272	27
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	13	21
SOAT	Inadecuada atención al usuario	12	4	16	26
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	5	23
SOAT	Otros motivos	12	1	13	27
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	43	101	27
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	114	42	156	27
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	98	163	261	27
Vida individual	Otros motivos	111	128	239	26
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	30
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	23
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	26	0	26	23
Vida Ley trabajadores	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	16
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	30
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	0	4	29
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	22
Desgravamen	Otros motivos	2	1	3	33
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	3	9	26
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	5	5	10	29
Sepelio	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	28
Sepelio	Otros motivos	0	14	14	27
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	72	36	108	28
TOTAL		1,537	755	2,292	27

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,331
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	501,805

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2014 - 30/09/2014
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
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	214	29	243	20
Vehículos	Renovación indebida de póliza	32	2	34	20
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	71	2	73	23
Vehículos	Otros motivos	141	17	158	23
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	29
Robo y asalto	Renovación indebida de póliza	1	0	1	20
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	22
Robo y asalto	Otros motivos	4	1	5	23
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	22
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	27
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	5	0	5	21
Domiciliario	Otros motivos	3	0	3	21
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	22	8	30	24
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	9	1	10	28
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	21	13	34	25
Accidentes personales	Otros motivos	39	13	52	26
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	166	40	206	22
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	84	10	94	22
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	83	50	133	23
Asistencia médica	Otros motivos	270	100	370	24
SOAT	Inadecuada atención al usuario	9	2	11	16
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	5	20
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	0	6	23
SOAT	Otros motivos	11	1	12	29
Vida individual	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	129	101	230	17
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	134	18	152	26
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	201	121	322	19
Vida individual	Otros motivos	175	54	229	26
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	28
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	28	0	28	23
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	29
Sepelio	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	12	9	21	19
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	3	10	26
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	7	5	12	14
Sepelio	Otros motivos	15	3	18	25
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	127	34	161	23
TOTAL		2,044	637	2,681	24

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,509
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	477,879

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2014 - 31/12/2014
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
Robo y asalto	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	5	24
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	5	3	8	25
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	26
Robo y asalto	Otros motivos	6	0	6	26
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	30
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	25
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	17
Multiseguros	Otros motivos	4	1	5	23
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	24	12	36	22
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	22	16	38	21
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	12	23
Accidentes personales	Otros motivos	45	6	51	23
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	124	27	151	20
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	93	45	138	23
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	118	20	138	24
Asistencia médica	Otros motivos	331	73	404	25
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	245	14	259	22
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	5	41	24
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	95	3	98	24
Vehículos	Otros motivos	140	13	153	24
SOAT	Inadecuada atención al usuario	8	1	9	26
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	0	6	23
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	16	23
SOAT	Otros motivos	10	1	11	20
Vida individual	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	145	40	185	16
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	206	69	275	16
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	125	20	145	23
Vida individual	Otros motivos	305	53	358	21
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	16
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	4	0	4	14
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	18	0	18	18
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	0	2	17
Sepelio	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	17	2	19	11
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	9	7	16	17
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	0	11	23
Sepelio	Otros motivos	19	4	23	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	19
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	2	27
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	4	0	4	28
Otros Ramos	Otros motivos	60	10	70	22
Otros Ramos	Errores en la cobranza de primas	25	10	35	22
Otros Ramos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	7	23	19
Otros Ramos	Otros motivos	33	7	40	23
TOTAL		2,359	474	2,833	22

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,756
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	535,614