

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2018 - 31/03/2018
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	Otros motivos	552	162	714	14
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	301	124	425	16
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	339	337	676	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	284	38	322	17
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	195	15	210	17
Asistencia médica	Otros motivos	852	146	998	17
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	206	34	240	16
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	224	123	347	15
Vehículos	Renovación indebida de póliza	163	46	209	14
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	135	25	160	14
Vehículos	Otros motivos	750	73	823	16
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	357	27	384	17
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	15	42	13
Accidentes personales	Otros motivos	104	14	118	16
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	31	12	43	16
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	84	49	133	16
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	34	100	13
SOAT	Inadecuada atención al usuario	20	2	22	15
SOAT	Otros motivos	86	12	98	13
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	5	24	14
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	16	20
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	2	12	19
Robo y asalto	Otros motivos	41	2	43	14
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	10	2	12	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	11	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	23	3	26	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	11	3	14	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	8	1	9	18
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	9	12
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	2	8	15
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	8	3	11	17
Domiciliario	Otros motivos	29	3	32	15
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	7	11
Desgravamen	Otros motivos	23	4	27	17
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	8	4	12	20
Desgravamen	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	7	0	7	14
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	14
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	7	0	7	20
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	5	1	6	13
Multiseguros	Otros motivos	16	4	20	16
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	94	53	147	12
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	157	108	265	12
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	395	43	438	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Errores en la cobranza de primas	103	29	132	14
TOTAL		5,797	1,567	7,364	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	8,177
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	389,191
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	20