

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2013 - 01/03/2013
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	184	79	263	19
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	12	29	19
Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	12	4	16	20
Vehículos	Otros motivos	77	20	97	18
Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	53	51	104	20
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	6	26	21
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	13	5	18	23
Vida individual	Otros motivos	100	57	157	23
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	51	20	71	20
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	7	15	18
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	10	23
Asistencia médica	Otros motivos	96	33	129	19
Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	16	10	26	21
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	19
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	4	0	4	18
Accidentes personales	Otros motivos	23	9	32	29
SOAT	Inadecuada atención al usuario	6	2	8	20
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	21
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	21
SOAT	Otros motivos	12	7	19	20
Sepelio	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	4	6	20
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	24
Sepelio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	22
Sepelio	Otros motivos	1	6	7	22
Domiciliario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	4	12
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	13
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	27
Domiciliario	Otros motivos	1	3	4	17
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	20
Renta particular	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	28
Renta particular	Otros motivos	1	0	1	15
RRGG	Otros motivos	0	1	1	31
Desgravamen	Otros motivos	0	1	1	28
Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	8	15	16
Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	16	20
Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario	6	4	10	20
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	72	38	110	22
TOTAL		819	399	1,218	21

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,248
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	544,120

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
Vida individual	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	64	82	146	16
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	12	35	20
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	10	5	15	20
Vida individual	Otros motivos	146	135	281	13
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	170	69	239	15
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	13	40	15
Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	2	20	15
Vehículos	Otros motivos	101	12	113	16
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	56	23	79	14
Asistencia médica	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	11	10	21	15
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	7	20	17
Asistencia médica	Otros motivos	88	34	122	17
Accidentes personales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	15	7	22	17
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	2	4	6	11
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	25
Accidentes personales	Otros motivos	35	18	53	9
SOAT	Inadecuada atención al usuario	3	3	6	19
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	4	20
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	3	24
SOAT	Otros motivos	12	6	18	20
Sepelio	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	4	7	13
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	25
Sepelio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	20
Sepelio	Otros motivos	6	6	12	17
Domiciliario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	9	13	20
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	16
Domiciliario	Otros motivos	2	1	3	22
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	21
Renta particular	Otros motivos	3	0	3	21
Todo riesgo equipo electrónico	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	1	25
Todo riesgo equipo electrónico	Otros motivos	1	0	1	18
Desgravamen	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	1	19
Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	145	63	208	14
TOTAL		966	534	1,500	18

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,654
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	558,588

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2013 - 30/09/2013
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	211	57	268	22
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	17	10	27	25
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	30	0	30	22
Vehículos	Otros motivos	81	11	92	23
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	20
Robo y asalto	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	2	23
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	30
Robo y asalto	Otros motivos	6	2	8	20
Domiciliario	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	28
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	19
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	4	2	6	18
Domiciliario	Otros motivos	4	5	9	22
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	6	13	24
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	8	3	11	22
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	20	9	29	24
Accidentes personales	Otros motivos	16	7	23	24
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	20	58	25
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	92	45	137	23
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	42	25	67	23
Asistencia médica	Otros motivos	114	34	148	22
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	5	20
SOAT	Inadecuada atención al usuario	7	5	12	21
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	27
SOAT	Otros motivos	9	5	14	23
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	12	39	25
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	61	28	89	26
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	83	114	197	26
Vida individual	Otros motivos	72	87	159	24
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	21
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	28
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	0	14	20
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	21
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	23
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	1	2	16
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	29
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	27
Sepelio	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	22
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	27
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	8	11	26
Sepelio	Otros motivos	3	11	14	25
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	49	23	72	24
TOTAL		1,042	536	1,578	23

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,867
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	558,774

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2013 - 31/12/2013
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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	8	27	22
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	233	79	312	22
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	73	2	75	22
Vehículos	Otros motivos	93	15	108	22
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	24
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	25
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	3	5	23
Robo y asalto	Otros motivos	5	1	6	21
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	19
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	21
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	3	0	3	22
Domiciliario	Otros motivos	7	6	13	22
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	16	24
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	12	22	28
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	23	14	37	26
Accidentes personales	Otros motivos	23	11	34	23
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	33	88	24
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	71	41	112	23
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	49	47	96	25
Asistencia médica	Otros motivos	154	47	201	23
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	11	23
SOAT	Inadecuada atención al usuario	8	7	15	23
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	4	23
SOAT	Otros motivos	10	2	12	18
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	37	98	27
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	86	43	129	28
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	112	219	331	28
Vida individual	Otros motivos	122	173	295	28
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	20
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	2	0	2	25
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	23	1	24	23
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	0	3	28
Desgravamen	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	3	29
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	36
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	28
Desgravamen	Otros motivos	3	2	5	27
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6	30
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	4	12	29
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	8	16	24	27
Sepelio	Otros motivos	6	21	27	28
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	66	36	102	25
TOTAL		1,387	887	2,274	24

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,045
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	527,542