

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>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2017 - 30/09/2017  
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	Contratación o cargo indebido de seguros.	460	503	963	16
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	338	167	505	22
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	407	85	492	21
Vida individual	Otros motivos	649	208	857	19
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	186	35	221	21
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros.	191	141	332	22
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	196	55	251	19
Asistencia médica	Otros motivos	780	149	929	23
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	162	2	164	25
Vehículos	Renovación indebida de póliza de seguros	163	31	194	20
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	309	30	339	22
Vehículos	Otros motivos	724	77	801	21
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	12	19
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	6	0	6	27
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	6	1	7	20
Desgravamen	Otros motivos	14	0	14	20
SOAT	Errores en la cobranza de primas	18	2	20	14
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	24	0	24	9
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	13	58	21
SOAT	Otros motivos	63	10	73	20
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	7	23
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	17	0	17	24
Vida Ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	0	4	21
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	15	5	20	21
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	8	58	22
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	83	49	132	18
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	29	4	33	19
Accidentes personales	Otros motivos	91	9	100	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	8	0	8	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	0	7	19
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	24	5	29	25
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	16	0	16	25
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	3	16	23
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	17	1	18	26
Robo y asalto	Otros motivos	26	0	26	22
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	0	8	19
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	12	1	13	25
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	6	1	7	14
Domiciliario	Otros motivos	22	1	23	20
Otros productos	Otros motivos	642	210	852	22
<b>TOTAL</b>		<b>5,852</b>	<b>1,810</b>	<b>7,662</b>	

<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>7,277</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>351,274</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>20</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2017 - 31/12/2017  
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
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	329	29	358	21
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	173	7	180	28
Vehículos	Renovación indebida de póliza	190	34	224	23
Vehículos	Otros motivos	670	102	772	21
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	1	15	21
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	8	3	11	19
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	15	0	15	24
Robo y asalto	Otros motivos	21	2	23	29
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	9	1	10	22
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	16	24
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	11	2	13	16
Domiciliario	Otros motivos	28	7	35	32
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	5	0	5	25
Multiseguros	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	0	6	18
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	22
Multiseguros	Otros motivos	19	2	21	21
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	15	47	27
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	31	14	45	31
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	85	40	125	21
Accidentes personales	Otros motivos	84	16	100	22
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	221	41	262	24
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	186	61	247	23
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	207	141	348	26
Asistencia médica	Otros motivos	776	155	931	21
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	24	98	24
SOAT	Errores en la cobranza de primas	21	7	28	32
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	1	20	13
SOAT	Otros motivos	66	9	75	17
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	386	450	836	20
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	342	71	413	22
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	301	126	427	26
Vida individual	Otros motivos	621	210	831	19
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	9	19
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	7	1	8	18
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	5	1	6	36
Desgravamen	Otros motivos	16	5	21	30
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	9	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	15	2	17	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	9	0	9	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	23	3	26	26
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	144	62	206	38
Otros	Errores en la cobranza de primas	65	21	86	42
Otros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	1	15	26
Otros	Otros motivos	472	218	690	37
<b>TOTAL</b>		<b>5,751</b>	<b>1,891</b>	<b>7,642</b>	

<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>7,665</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>375,331</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>19</b>