

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2019 - 31/03/2019
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
Asistencia médica	Otros motivos	1837	617	2454	19
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	186	173	359	18
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	178	76	254	22
Asistencia médica	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	41	13	54	23
Vida individual	Otros motivos	1808	302	2110	17
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	282	538	820	16
Vida individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	63	13	76	22
Vida individual	Renovación indebida de póliza	4	2	6	23
Vehículos	Otros motivos	1804	160	1964	17
Vehículos	Renovación indebida de póliza	290	61	351	21
Vehículos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	88	22	110	22
Vehículos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	35	6	41	21
SOAT	Otros motivos	382	150	532	12
SOAT	Renovación indebida de póliza	20	5	25	21
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	13	2	15	21
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	11	4	15	24
Accidentes personales	Otros motivos	159	38	197	17
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	53	49	102	18
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	5	2	7	24
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	4	15
Robo y asalto	Otros motivos	62	1	63	19
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	45	3	48	21
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	26	0	26	19
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	1	2	12
Domiciliario	Otros motivos	74	1	75	21
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	15	4	19	23
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	3	27
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	1	15
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	49	2	51	19
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	4	3	7	24
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	26
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	0	0	46
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	37	7	44	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	3	5	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	0	3	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Renovación indebida de póliza	0	1	1	27
Desgravamen	Otros motivos	22	0	22	23
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	0	7	24
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	2	1	3	25
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	29
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	1190	198	1388	26
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	192	188	380	32
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	50	12	62	24
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Renovación indebida de póliza	18	6	24	27
TOTAL		9,067	2,666	11,733	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					11,553
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,327,595
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					18