

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2020 - 31/03/2020  
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	Errores en la cobranza de primas	273	137	410	19
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	80	23	103	18
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	23	3	26	20
Asistencia médica	Otros motivos	902	269	1171	19
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	138	40	178	18
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	99	4	103	22
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	1	15	22
Vehículos	Otros motivos	448	106	554	21
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	122	98	220	18
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	150	19	169	19
Vida individual	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	1	9	17
Vida individual	Otros motivos	306	140	446	18
Accidentes personales	Otros	48	32	80	18
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	2	8	21
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	19
Accidentes personales	Otros motivos	71	41	112	20
SOAT	Errores en la cobranza de primas	9	7	16	16
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	28
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	26
SOAT	Otros motivos	66	20	86	17
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	41	8	49	22
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	21
Robo y asalto	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	28
Robo y asalto	Otros motivos	27	6	33	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	27
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	11	1	12	23
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	5	32
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	24
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	17
Domiciliario	Otros motivos	6	2	8	22
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	38
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	20
Desgravamen	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	0	1	1	35
Desgravamen	Otros motivos	3	0	3	17
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	14
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	21
Multiseguros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	21
Multiseguros	Otros motivos	0	0	0	0
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Errores en la cobranza de primas	439	306	745	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Cancelación indebida de la póliza de seguros	205	38	243	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	120	7	127	26
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	898	304	1202	22
<b>TOTAL</b>		<b>4,546</b>	<b>1,620</b>	<b>6,166</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>6,083</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1,553,521</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>20</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2020 - 30/06/2020  
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
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	90	56	146	13
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	4	31	16
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	24	4	28	14
Accidentes personales	Otros motivos	117	49	166	14
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	285	119	404	13
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	111	41	152	18
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	43	16	59	14
Asistencia médica	Otros motivos	529	232	761	15
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	3	0	3	23
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	16
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	4
Desgravamen	Otros motivos	11	1	12	32
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	13
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	0	0	11
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	0	0	0	12
Domiciliario	Otros motivos	7	3	10	20
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	14
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	21
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	3
Multiseguros	Otros motivos	3	1	4	20
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	11
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	23
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	17
Renta de jubilados	Otros motivos	3	1	4	21
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	13
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	24
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	13
Robo y asalto	Otros motivos	51	5	56	17
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	42	12	54	11
SOAT	Renovación indebida de póliza de seguros	1	2	3	10
SOAT	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	14
SOAT	Otros motivos	14	1	15	16
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	307	42	349	16
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	78	14	92	18
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	5	8	15
Vehículos	Otros motivos	456	115	571	15
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	137	82	219	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	130	21	151	14
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	60	13	73	14
Vida individual	Otros motivos	222	87	309	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Errores en la cobranza de primas	225	97	322	13
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	109	34	143	15
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Cancelación indebida de la póliza de seguros	88	16	104	18
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Otros motivos	354	89	443	17
<b>TOTAL</b>		<b>3,555</b>	<b>1,164</b>	<b>4,719</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>4,898</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>388,604</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>15</b>