

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

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2018 - 30/06/2018
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	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	400	549	949	16
Vida individual	Otros motivos	1114	283	1397	18
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	212	141	353	16
Vida individual	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	3	1	4	20
Asistencia médica	Otros motivos	1383	456	1839	41
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	148	46	194	20
Asistencia médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	5	19
Vehículos	Otros motivos	1441	223	1664	22
Vehículos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	94	23	117	23
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	99	14	113	25
Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	4	14	20
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	66	66	132	17
Accidentes personales	Otros motivos	135	22	157	18
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	16	61	17
Accidentes personales	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	3	1	4	17
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	28	82	15
SOAT	Otros motivos	107	25	132	24
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	4	2	6	19
SOAT	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	4	1	5	22
Domiciliario	Otros motivos	39	4	43	20
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	3	9	21
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	22
Domiciliario	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	0	0	0	10
Robo y asalto	Otros motivos	73	5	78	22
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	12	1	13	15
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	20
Robo y asalto	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	2	0	2	23
Desgravamen	Otros motivos	34	4	38	22
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	0	3	10
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	10	18
Desgravamen	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	1	17
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	22
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	32	1	33	20
Vida Ley trabajadores	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	1	18
Vida Ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	25
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	35	2	37	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	1	7	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	0	8	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	7	15
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	204	195	399	46
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Otros motivos	610	115	725	46
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	138	73	211	43
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	0	0	0	24
TOTAL		6,560	2,309	8,869	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					7,998
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					388,232
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					19

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2018 - 30/09/2018
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	890	442	1332	18
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	215	391	606	17
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	326	39	365	18
Vida individual	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	112	26	138	15
Vehículos	Otros motivos	1458	153	1611	20
Vehículos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	79	20	99	17
Vehículos	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	74	11	85	19
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	29	1	30	19
Asistencia médica	Otros motivos	916	257	1173	19
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	160	142	302	19
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	130	19	149	18
Asistencia médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	69	12	81	23
SOAT	Otros motivos	240	134	374	16
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	11	6	17	18
SOAT	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	9
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	25
Accidentes personales	Otros motivos	107	38	145	18
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	64	43	107	17
Accidentes personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	23	4	27	17
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	1	10	18
Robo y asalto	Otros motivos	96	2	98	22
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	1	7	10
Robo y asalto	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	7	0	7	21
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	12
Domiciliario	Otros motivos	49	4	53	19
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	12	1	13	20
Domiciliario	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	0	4	22
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	16
Multiseguros	Otros motivos	27	3	30	23
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	0	4	17
Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	24
Multiseguros	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	0	0	0	14
Desgravamen	Otros motivos	23	0	23	21
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	3	6	18
Desgravamen	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	0	3	18
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	18	1	19	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	6	2	8	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	42
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Otros motivos	560	167	727	48
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	181	144	325	40
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Cancelación indebida de la póliza de seguros	93	13	106	52
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reg	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	83	17	100	52
TOTAL		6,099	2,098	8,197	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					8,473
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,233,286
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					19