

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2023 - 31/03/2023
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	Errores en la cobranza de primas	53	15	68	2
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	41	0	41	7
Vehículos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	9	2	11	6
Vehículos	Otros motivos	395	31	426	5
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	73	19	92	5
Asistencia médica	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	3	9	8
Asistencia médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	1
Asistencia médica	Otros motivos	293	44	337	7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	134	31	165	2
Vida individual	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	25	0	25	6
Vida individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	1	8	2
Vida individual	Otros motivos	186	24	210	5
SOAT	Errores en la cobranza de primas	14	5	19	4
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	1
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	2
SOAT	Otros motivos	209	13	222	4
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	8	4	12	1
Sepelio	Renovación indebida de póliza	1	0	1	8
Sepelio	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	3
Sepelio	Otros motivos	13	4	17	4
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	5
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	3	0	3	3
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	3
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	10	3	13	9
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	7
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	7
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	3
Robo y asalto	Otros motivos	17	0	17	8
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	13	1	14	6
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	1
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	2
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	2
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	9
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	1	0	1	21
Accidentes personales	Otros motivos	10	1	11	5
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	6
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1
Desgravamen	Otros motivos	5	0	5	12
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	15	4	19	3
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	1	11	5
999 y Otros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	0	6	1
999 y Otros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	5
999 y Otros	Otros motivos	43	5	48	9
TOTAL		1,645	212	1,857	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,945
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	583,685
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	5

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2023 - 30/06/2023
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 el seguro contratado	68	8	76	7
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	68	7	75	4
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	5	7	8
Vehículos	Otros motivos	365	21	386	8
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	90	20	110	5
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	82	9	91	10
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	28	4	32	8
Asistencia médica	Otros motivos	242	34	276	9
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	151	41	192	4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	67	11	78	6
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	56	6	62	5
Vida individual	Otros motivos	122	13	135	6
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	3	33	6
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	23	4	27	3
SOAT	Errores en la cobranza de primas	12	6	18	1
SOAT	Otros motivos	150	11	161	6
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	13	3	16	3
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	1	7	3
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	12
Sepelio	Otros motivos	22	0	22	5
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	0	5	2
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	6
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	9
Robo y asalto	Otros motivos	25	3	28	7
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	28	0	28	2
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	1
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	0	0	0	4
Renta de jubilados	Otros motivos	2	0	2	8
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	1	11	7
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	7	2	9	2
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	4
Accidentes personales	Otros motivos	10	1	11	7
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	7
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	8	0	8	14
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	11
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	3
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	25
Desgravamen	Otros motivos	9	0	9	7
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	3	27	8
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	23	0	23	3
999 y Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	11
999 y Otros	Otros motivos	68	3	71	6
TOTAL		1,846	223	2,069	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,016
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	643,557
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	7

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2023 - 30/09/2023
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 el seguro contratado	64	6	70	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	59	0	59	9
Vehículos	Demora en el pago de la indemnización	31	0	31	6
Vehículos	Otros motivos	264	23	287	8
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	76	8	84	11
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	20	4	24	10
Asistencia médica	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	4
Asistencia médica	Otros motivos	273	33	306	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	71	9	80	7
Vida individual	Demora en el pago de la indemnización	11	0	11	5
Vida individual	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	0	8	7
Vida individual	Otros motivos	291	25	316	6
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	131	3	134	8
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	5	38	6
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	5	8
SOAT	Otros motivos	85	7	92	5
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	7	5
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	10
Sepelio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	24
Sepelio	Otros motivos	37	4	41	4
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	2
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1	1
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	12
Accidentes personales	Otros motivos	23	0	23	5
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	12	2	14	6
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	6	13
Renta de jubilados	Demora en el reembolso de gastos	2	0	2	21
Renta de jubilados	Otros motivos	3	1	4	11
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	0	7	12
Vida Ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	3	0	3	16
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	0	0	17
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	14	1	15	11
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	13	0	13	10
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	3	0	3	8
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	20
Robo y asalto	Otros motivos	5	1	6	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	9	1	10	16
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	19
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1	7
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	5	0	5	23
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	1	24	7
999 y Otros	Demora en el pago de la indemnización	10	0	10	13
999 y Otros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	12
999 y Otros	Otros motivos	40	1	41	6
TOTAL		1,660	136	1,796	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,834
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	710,113
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	7

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2023 - 31/12/2023
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	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	83	15	98	8
Vehículos	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	17	2	19	7
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	0	6	11
Vehículos	Otros motivos	353	50	403	9
Asistencia médica	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	22	11	33	7
Asistencia médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	16	7	23	7
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	15	2	17	10
Asistencia médica	Otros motivos	284	61	345	11
SOAT	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	1	4	9
SOAT	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	12
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	21
SOAT	Otros motivos	314	56	370	6
Vida individual	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	37	7	44	5
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	40	1	41	8
Vida individual	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	11	2	13	10
Vida individual	Otros motivos	227	51	278	7
Sepelio	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	9	0	9	1
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	0	5	17
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	10
Sepelio	Otros motivos	24	7	31	7
Accidentes personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	11
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	22
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	0	0	10
Accidentes personales	Otros motivos	19	2	21	9
Vida Ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	4	1	5	15
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	21
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	11	4	15	12
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	9	3	12	23
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	5	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	1	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	3	1	4	16
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	10
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	5
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	18
Robo y asalto	Otros motivos	12	1	13	15
Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	2	3
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	10
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	18
Multiseguros	Otros motivos	13	0	13	8
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	0	14	8
999 y Otros	Demora en el pago de la indemnización	9	0	9	4
999 y Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	5	7
999 y Otros	Otros motivos	47	3	50	12
TOTAL		1,634	293	1,927	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,970
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	764,566
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	8