

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2021 - 31/03/2021

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	Renovación indebida de póliza	157	76	233	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	173	48	221	12
Asistencia médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	11
Asistencia médica	Otros motivos	721	235	956	10
Vida individual	Renovación indebida de póliza	77	25	102	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	92	22	114	8
Vida individual	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	21	2	23	12
Vida individual	Otros motivos	681	230	911	9
Vehículos	Renovación indebida de póliza	75	27	102	11
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	95	15	110	10
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	20	3	23	13
Vehículos	Otros motivos	275	83	358	9
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	13	38	9
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	6	4	10	14
Accidentes personales	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	0	6	17
Accidentes personales	Otros motivos	250	94	344	8
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29	5	34	10
SOAT	Renovación indebida de póliza	6	1	7	6
SOAT	Errores en la cobranza de primas	15	1	16	7
SOAT	Otros motivos	49	2	51	6
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	0	6	10
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	15
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	7
Robo y asalto	Otros motivos	26	1	27	11
Desgravamen	Renovación indebida de póliza	2	0	2	6
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	0	9	11
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	25
Desgravamen	Otros motivos	21	3	24	12
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	11	0	11	9
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	10
Vida Ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	16	4	20	11
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	0	1	1	27
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	14
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	23
Domiciliario	Otros motivos	9	4	13	13
Multiseguros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	4
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	17
Multiseguros	Otros motivos	4	1	5	16
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	162	31	193	12
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Renovación indebida de póliza	18	4	22	7
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	12	2	14	12
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	16
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Otros motivos	515	109	624	10
TOTAL		3,608	1,047	4,655	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	4,152
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	603,841
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	10

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2021 - 30/06/2021
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	143	66	209	3
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	42	21	63	8
Asistencia médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	23
Asistencia médica	Otros motivos	504	97	601	8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	156	60	216	4
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	92	48	140	5
Vida individual	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	11	3	14	9
Vida individual	Otros motivos	277	54	331	4
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	58	12	70	3
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	15	0	15	13
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	1	6	5
Vehículos	Otros motivos	194	17	211	7
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	61	28	89	3
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	19	4	23	5
Accidentes personales	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	0	5	7
Accidentes personales	Otros motivos	110	20	130	4
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	6	1
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	1
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	29
SOAT	Otros motivos	42	7	49	4
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	9
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	19
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	17	1	18	10
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	0	4	5
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	8
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	17
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	7	0	7	6
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	5
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	4
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	17
Domiciliario	Otros motivos	9	2	11	7
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Renta de jubilados	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	1
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	11
Renta de jubilados	Otros motivos	8	1	9	2
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	10
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	1
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	18
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Errores en la cobranza de primas	24	10	34	4
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Cancelación indebida de la póliza de seguros	15	4	19	4
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	8
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	8
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	15
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	222	25	247	7
TOTAL		2,080	487	2,567	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,634
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	954,268
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	6

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2021 - 30/09/2021

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	115	25	140	4
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	35	8	43	7
Asistencia médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	14
Asistencia médica	Otros motivos	400	78	478	9
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	117	45	162	4
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	66	28	94	5
Vida individual	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	15	3	18	7
Vida individual	Otros motivos	192	56	248	5
Vehículos	Otros motivos	195	26	221	5
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	62	11	73	3
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	23	4	27	7
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	0	8	8
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	37	12	49	3
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	4	15	7
Accidentes personales	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	7
Accidentes personales	Otros motivos	77	7	84	5
SOAT	Errores en la cobranza de primas	9	1	10	3
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	1
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	1
SOAT	Otros motivos	63	8	71	4
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	6
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	22	0	22	8
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	9
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	3	2
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Multiseguros	Otros motivos	8	4	12	4
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	7
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	15
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	1
Domiciliario	Otros motivos	9	2	11	11
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	0	6	10
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	5
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	13
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	6	1	7	4
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	2
Renta de jubilados	Demora en el reembolso de gastos	3	1	4	3
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	7
Otros	Errores en la cobranza de primas	40	8	48	5
Otros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	19	0	19	10
Otros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	3	15	7
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	17
Otros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	9
Otros	Otros motivos	242	20	262	11
TOTAL		1,833	359	2,192	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,097
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	736,478
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	6

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2021 - 31/12/2021

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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	81	7	88	4
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	55	7	62	5
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	20	4	24	8
Vida individual	Otros motivos	277	48	325	4
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	80	9	89	10
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	78	7	85	9
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	26	2	28	8
Asistencia médica	Otros motivos	225	30	255	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	64	9	73	6
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	30	4	34	4
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	3
Vehículos	Otros motivos	248	28	276	6
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	5	27	5
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	0	9	10
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	5	7
Accidentes personales	Otros motivos	87	11	98	4
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	17	0	17	2
SOAT	Errores en la cobranza de primas	15	1	16	2
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	0	16	4
SOAT	Otros motivos	38	2	40	4
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	0	6	3
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	6	2
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	1
Desgravamen	Otros motivos	7	0	7	3
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	5	7
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	7
Robo y asalto	Otros motivos	8	0	8	14
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	5	1	6	9
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	6
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	3
Multiseguros	Otros motivos	5	1	6	8
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	3
Domiciliario	Otros motivos	9	0	9	15
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	11
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	2
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	28
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	8	1	9	15
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	77	4	81	5
Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14	0	14	9
Otros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	2	7	18
Otros	Demora en el pago de la indemnización	5	0	5	10
Otros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Otros	Otros motivos	190	8	198	9
TOTAL		1,767	191	1,958	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1,988
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					699,617
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					6