

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2024 - 31/01/2024

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	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	18	10	28	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	5	20	12
Asistencia médica	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	14	2	16	9
Asistencia médica	Otros motivos	47	10	57	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	21	3	24	7
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	4	18	6
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	10	2	12	9
Vehículos	Otros motivos	36	5	41	9
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	22	8	30	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	5	17	6
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	7	1	8	5
Vida individual	Otros motivos	22	7	29	8
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	18	7	25	8
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	14	2	16	8
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	1	8	9
SOAT	Otros motivos	13	5	18	5
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	3	1
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	1	3	13
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	6
Sepelio	Otros motivos	7	0	7	13
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	10
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	2
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	13
Accidentes personales	Otros motivos	2	1	3	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	16
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	2	1	3	8
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	5
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	10
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	2	2
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	2
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	8
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	13
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	2
Multiseguros	Otros motivos	1	0	1	13
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	4	0	4	10
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	8
999 y Otros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	7
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	2
999 y Otros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	12
999 y Otros	Otros motivos	6	1	7	11
TOTAL		345	92	437	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

254,818

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/02/2024 - 29/02/2024

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	Rechazo en la atención del siniestro	46	3	49	9
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	23	4	27	5
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	8	25	10
Vehículos	Otros motivos	59	8	67	9
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	28	10	38	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	5	28	8
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	15	4	19	5
Vida individual	Otros motivos	37	7	44	7
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	10	40	10
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	19	2	21	9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	14	5	19	9
Asistencia médica	Otros motivos	37	11	48	9
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	39	10	49	8
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	9	2	11	11
SOAT	Errores en la cobranza de primas	8	2	10	4
SOAT	Otros motivos	20	6	26	6
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	6	3	9	9
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	4
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	3	0	3	11
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	6
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	4	0	4	5
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	2
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	2	2	4
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	2
Sepelio	Otros motivos	0	1	1	14
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	8
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Domiciliario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	1
Domiciliario	Otros motivos	1	1	2	4
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	9
Robo y asalto	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	9
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	15
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	1	6	8
999 y Otros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	1	5	3
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	2
999 y Otros	Otros motivos	5	0	5	8
TOTAL		479	108	587	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

236,656

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/03/2024 - 31/03/2024

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	30	2	32	5
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13	2	15	4
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	36	7	43	3
Vida individual	Otros motivos	36	5	41	7
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	5	20	8
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	18	2	20	5
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	21	1	22	6
Vehículos	Otros motivos	46	11	57	8
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	6	19	8
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	21	8	29	9
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	8	5	13	9
Asistencia médica	Otros motivos	37	7	44	6
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	5	4
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	14	0	14	7
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	30	2	32	4
SOAT	Otros motivos	13	2	15	4
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	23
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	2	1	3	15
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	2
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	5
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	8
Sepelio	Otros motivos	1	0	1	2
Robo y asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	5
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	5
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	8
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	15
Accidentes personales	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	1	15
Accidentes personales	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	15
Accidentes personales	Otros motivos	1	1	2	8
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	3
Renta particular	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	5
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	5
Multiseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	15
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	5
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	2
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	7
999 y Otros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	7
999 y Otros	Otros motivos	6	1	7	7
TOTAL		403	73	476	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

256,334