

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 Re	Errores en la cobranza de primas	439	306	745	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Cancelación indebida de la póliza de seguros	205	38	243	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	120	7	127	26
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Otros motivos	898	304	1202	22
TOTAL		4,546	1,620	6,166	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	6,083
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,553,521
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	20

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 Reporte)	Errores en la cobranza de primas	225	97	322	13
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	109	34	143	15
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Cancelación indebida de la póliza de seguros	88	16	104	18
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Otros motivos	354	89	443	17
TOTAL		3,555	1,164	4,719	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	4,898
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	388,604
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	15

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2020 - 30/09/2020

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	369	156	525	23
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	244	48	292	24
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	111	20	131	24
Asistencia médica	Otros motivos	660	199	859	23
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	273	35	308	22
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	61	11	72	21
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	40	2	42	25
Vehículos	Otros motivos	553	62	615	20
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	284	145	429	23
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	222	34	256	23
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	76	21	97	22
Vida individual	Otros motivos	308	100	408	23
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	115	73	188	23
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	71	9	80	23
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	8	35	23
Accidentes personales	Otros motivos	189	58	247	24
SOAT	Errores en la cobranza de primas	9	2	11	20
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	17
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	19
SOAT	Otros motivos	127	10	137	17
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	12	1	13	27
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	27
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	28
Robo y asalto	Otros motivos	25	5	30	26
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	6	1	7	22
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	1	6	26
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	24
Multiseguros	Otros motivos	13	7	20	23
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	30
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	25
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	2	26
Domiciliario	Otros motivos	11	3	14	22
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	0	4	24
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	2	4	23
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	28
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	7	0	7	22
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	23
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	27
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	3	0	3	22
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Errores en la cobranza de primas	370	113	483	27
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Cancelación indebida de la póliza de seguros	159	26	185	23
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	78	21	99	34
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Otros motivos	559	91	650	22
TOTAL		5,014	1,268	6,282	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	7,051
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	1,010,599
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	24

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2020 - 31/12/2020

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	330	148	478	14
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	201	79	280	15
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	221	45	266	19
Asistencia médica	Otros motivos	588	154	742	18
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	307	147	454	15
Vida individual	Renovación indebida de póliza	143	48	191	13
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	74	37	111	16
Vida individual	Otros motivos	604	131	735	16
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	175	45	220	14
Vehículos	Renovación indebida de póliza	124	32	156	14
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	61	9	70	17
Vehículos	Otros motivos	361	52	413	16
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	108	52	160	16
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	7	28	18
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	12	4	16	17
Accidentes personales	Otros motivos	232	64	296	18
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	1	17	14
SOAT	Errores en la cobranza de primas	10	4	14	11
SOAT	Renovación indebida de póliza	7	0	7	9
SOAT	Otros motivos	87	9	96	11
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	7	0	7	10
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	2	3	5	20
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	30
Domiciliario	Otros motivos	24	2	26	17
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	20
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	3	12
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	24
Robo y asalto	Otros motivos	32	1	33	18
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	15
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	15
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	25
Desgravamen	Otros motivos	24	3	27	20
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	11	0	11	14
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	11
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	5	11
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	12	1	13	16
Multiseguros	Renovación indebida de póliza	7	2	9	21
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	1	6	25
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	24
Multiseguros	Otros motivos	12	1	13	21
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Errores en la cobranza de primas	370	115	485	15
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	94	20	114	20
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Renovación indebida de póliza	36	12	48	14
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	25
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	22
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Otros motivos	741	117	858	20
TOTAL		5,095	1,348	6,443	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	5,199
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	731,829
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	17