

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2026 - 31/01/2026
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
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	59	31	90	6
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	21	6	27	9
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	2	13	5
SOAT	Otros motivos	13	4	17	6
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	35	27	62	9
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	6	26	10
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	12	4	16	10
Vida individual	Otros motivos	32	2	34	6
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	1	36	6
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	24	2	26	7
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	17	1	18	5
Vehículos	Otros motivos	37	9	46	6
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	26	4	30	12
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	4	23	9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	13	3	16	9
Asistencia médica	Otros motivos	47	9	56	10
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	5	9
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	5
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	6
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	14
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	9
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	5
Sepelio	Otros motivos	2	1	3	6
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	0	4	12
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	0	1	1	15
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	1
Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	6
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	8
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	15
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	1
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	9
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	9
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	1	2	8
Otros motivos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	6
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	11
Otros motivos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	8
Otros motivos	Otros motivos	4	0	4	7
TOTAL		470	124	594	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	295,344
--	----------------

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/02/2026 - 28/02/2026
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	Errores en la cobranza de primas	31	6	37	7
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	25	2	27	5
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	4	19	9
Vida individual	Otros motivos	27	5	32	9
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o su	31	5	36	11
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	2	32	10
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	10	2	12	9
Asistencia médica	Otros motivos	23	6	29	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	3	19	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	18	1	19	6
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	15	0	15	5
Vehículos	Otros motivos	43	4	47	4
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	76	1	77	3
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	7	0	7	4
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	11
SOAT	Otros motivos	10	1	11	3
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	10	0	10	2
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	7
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	10
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	4
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	7	0	7	3
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	4
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Domiciliario	Otros motivos	1	2	3	10
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	12
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Accidentes personales	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	7
Accidentes personales	Otros motivos	3	0	3	4
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	8
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	1
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	2	9
Sepelio	Otros motivos	1	1	2	8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	4
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	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	1	2	16
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	1
Robo y asalto	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	14
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	6
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	9
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	10
Otros motivos	Otros motivos	8	0	8	6
TOTAL		455	54	509	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

289,317

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/03/2026 - 31/03/2026
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	30	4	34	5
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	29	0	29	4
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	24	0	24	5
Vehículos	Otros motivos	60	16	76	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	110	5	115	3
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	2	7	2
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	7	0	7	4
SOAT	Otros motivos	20	2	22	3
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	38	14	52	5
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	5	27	6
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	17	3	20	7
Vida individual	Otros motivos	33	6	39	6
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	33	2	35	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	5	30	9
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	20	0	20	10
Asistencia médica	Otros motivos	35	6	41	8
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	3	1	4	8
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	1	3	5
Sepelio	Otros motivos	6	0	6	9
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	0	4	6
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	15
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	11
Multiseguros	Otros motivos	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	0	4	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	1	3	9
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	11
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Robo y asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	15
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	8
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	8
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	3
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	10
Domiciliario	Otros motivos	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	15
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	10
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	0	3	12
Otros motivos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	3	9
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Otros motivos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	3
Otros motivos	Otros motivos	5	1	6	10
TOTAL		569	77	646	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

346,349

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2026 - 30/04/2026
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	Errores en la cobranza de primas	24	11	35	6
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	6	32	5
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	19	0	19	4
Vida individual	Otros motivos	34	7	41	5
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	26	2	28	7
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	4	24	6
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	12	3	15	10
Asistencia médica	Otros motivos	31	6	37	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	18	4	22	3
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	4	16	4
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	14	2	16	4
Vehículos	Otros motivos	44	1	45	3
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	30	1	31	3
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	6	4
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	5	0	5	1
SOAT	Otros motivos	13	0	13	3
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	5	4
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	4
Sepelio	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	6
Sepelio	Otros motivos	4	2	6	2
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	1
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	5
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	10
Multiseguros	Otros motivos	2	1	3	5
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	1	2	2
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	7
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	0	3	1
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	2
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	4
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	8
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	6
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	11
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	1
Domiciliario	Otros motivos	1	1	2	5
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	3
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	15
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	10
Accidentes personales	Otros motivos	1	0	1	15
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	1	6	2
Otros motivos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	0	2	5
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	10
Otros motivos	Otros motivos	2	0	2	6
TOTAL		387	63	450	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

315,587