

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 MES

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 MES

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 MES	256,334
--	----------------

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2024 - 30/04/2024
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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	8	33	10
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	28	13	41	9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	14	8	22	10
Asistencia médica	Otros motivos	51	11	62	6
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	8	33	4
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	19	1	20	7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	33	9	42	6
Vida individual	Otros motivos	32	9	41	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	10	34	10
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	16	4	20	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	28	0	28	8
Vehículos	Otros motivos	45	8	53	7
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	9	6
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	8	3	11	13
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	37	4	41	4
SOAT	Otros motivos	12	4	16	7
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	15
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	3	4	9
Sepelio	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	8
Sepelio	Otros motivos	5	0	5	9
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	0	6	8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	0	2	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	1	2	15
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Desgravamen	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	15
Desgravamen	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	2
Desgravamen	Otros motivos	3	0	3	6
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	14
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	9
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	1
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	4
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	2
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	1
Accidentes personales	Otros motivos	1	0	1	7
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	15
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	6
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	0	1	15
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	4
999 y Otros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	1	2	7
999 y Otros	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	3
999 y Otros	Otros motivos	6	1	7	9
TOTAL		461	112	573	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

255,528

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/05/2024 - 31/05/2024
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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	43	12	55	7
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	39	5	44	8
Asistencia médica	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	10	3	13	8
Asistencia médica	Otros motivos	48	13	61	7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	27	7	34	6
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	5	32	7
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	20	2	22	6
Vida individual	Otros motivos	29	10	39	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	20	2	22	9
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	2	18	8
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	13	2	15	6
Vehículos	Otros motivos	53	6	59	7
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	37	8	45	7
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	14	2	16	8
SOAT	Errores en la cobranza de primas	10	0	10	4
SOAT	Otros motivos	14	3	17	6
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	4	0	4	6
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	15
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	15
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	1	4	13
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	2
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	10
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	14
Accidentes personales	Otros motivos	1	2	3	13
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	14
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	1
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	14
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	10
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	1	2	8
Sepelio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	1
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	9
Sepelio	Otros motivos	3	0	3	1
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	8
Desgravamen	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	1
Desgravamen	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	2
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3	0	3	6
Renta particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Renta particular	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	2
Renta particular	Otros motivos	1	0	1	1
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	4
999 y Otros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	13
999 y Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	1	2	9
999 y Otros	Otros motivos	2	2	4	5
TOTAL		470	93	563	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

255,253

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/06/2024 - 30/06/2024
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	28	7	35	8
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	8	33	6
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	13	3	16	4
Asistencia médica	Otros motivos	29	6	35	7
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	37	21	58	8
SOAT	Errores en la cobranza de primas	12	0	12	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	9	6
SOAT	Otros motivos	28	7	35	4
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	2	24	3
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	19	1	20	10
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	15	3	18	4
Vehículos	Otros motivos	38	7	45	6
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	28	7	35	4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	1	22	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	1	17	6
Vida individual	Otros motivos	26	6	32	5
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	11
Multiseguros	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	8
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	9
Multiseguros	Otros motivos	1	0	1	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	4	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	16
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	0	1	1	22
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	6
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	6
Domiciliario	Otros motivos	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	8
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	9
Vida Ley trabajadores	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	0	1	1
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	13
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	15
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	1
Sepelio	Otros motivos	1	0	1	12
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	11
Robo y asalto	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	1
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	15
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	1	9	5
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	1
999 y Otros	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	0	2	15
999 y Otros	Otros motivos	2	0	2	1
TOTAL		414	88	502	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

223,380

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2024 - 31/07/2024
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
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	51	27	78	6
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	16	3	19	3
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	10	4	14	7
SOAT	Otros motivos	26	6	32	6
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	32	1	33	6
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	4	21	6
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	18	0	18	5
Vehículos	Otros motivos	59	3	62	5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	29	5	34	3
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	2	26	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	20	4	24	7
Vida individual	Otros motivos	29	7	36	7
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	4	28	9
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	21	5	26	8
Asistencia médica	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	12	0	12	7
Asistencia médica	Otros motivos	38	6	44	7
Vida Ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	0	5	1
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	11
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	8
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	0	1	1
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	6
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	1
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	1	2	9
Sepelio	Otros motivos	2	1	3	2
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro	4	1	5	7
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	2
Accidentes personales	Otros motivos	3	0	3	9
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	12
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	30
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	16
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	12
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	8
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	15
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	9
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	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	3
Domiciliario	Otros motivos	1	0	1	1
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	2	8	4
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	1
999 y Otros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	3
999 y Otros	Otros motivos	4	1	5	9
TOTAL		485	92	577	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

239,812

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/08/2024 - 31/08/2024
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	39	1	40	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	2	27	7
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	19	1	20	8
Vehículos	Otros motivos	41	12	53	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	45	21	66	5
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	28	7	35	6
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	8	1	9	3
SOAT	Otros motivos	17	6	23	6
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	27	7	34	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	5	31	8
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	7	3	10	4
Asistencia médica	Otros motivos	30	6	36	9
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	25	4	29	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	8	22	11
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	2	16	6
Vida individual	Otros motivos	34	5	39	6
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	7	1	8	8
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	12
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	3
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	1
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	0	4	1
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	8
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	4
Sepelio	Otros motivos	5	0	5	12
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	5	2	7	3
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	2	4	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	0	1	1	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	15
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	15
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	0	1	1
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	15
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	15
Domiciliario	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	1	1	14
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	1
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	9
999 y Otros	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3	0	3	7
999 y Otros	Otros motivos	4	0	4	1
TOTAL		457	100	557	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

238,706

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/09/2024 - 30/09/2024
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	41	1	42	7
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	12	27	7
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	19	4	23	8
Vehículos	Otros motivos	48	13	61	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	52	33	85	4
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	29	7	36	5
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	4	8	6
SOAT	Otros motivos	13	4	17	4
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	24	8	32	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	5	24	8
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	13	2	15	5
Asistencia médica	Otros motivos	40	9	49	7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	26	7	33	6
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	9	30	7
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	0	16	5
Vida individual	Otros motivos	21	6	27	9
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	5	1	6	8
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	6
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	0	5	1
Sepelio	Otros motivos	9	1	10	4
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	10	1	11	10
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	8
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	6
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	11
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	13
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	1	3	11
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	1	2	11
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	2
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	13
Accidentes personales	Otros motivos	2	1	3	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	12
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	1	1	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	1
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	7
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	15
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	15
Multiseguros	Otros motivos	2	0	2	10
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	13
Otros motivos	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	13
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	4
Otros motivos	Otros motivos	2	2	4	6
TOTAL		469	141	610	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

271,979

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2024 - 31/10/2024
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
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	58	52	110	7
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	26	9	35	4
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	11	2	13	11
SOAT	Otros motivos	18	4	22	2
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	9	41	8
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	32	3	35	7
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	19	4	23	5
Vehículos	Otros motivos	54	6	60	7
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	7	42	10
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	22	4	26	9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	17	2	19	5
Asistencia médica	Otros motivos	32	10	42	8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	23	4	27	4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	4	18	11
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	14	1	15	6
Vida individual	Otros motivos	32	6	38	7
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	4	1	5	7
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	19
Sepelio	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	14
Sepelio	Otros motivos	4	0	4	4
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	7
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	14
Accidentes personales	Otros motivos	3	0	3	1
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	14
Multiseguros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	10
Multiseguros	Otros motivos	2	0	2	1
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	3	9
Robo y asalto	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	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	8
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	15
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	11
Domiciliario	Otros motivos	0	1	1	10
Vida grupo particular	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	1
Vida grupo particular	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	1
Vida grupo particular	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	0	4	10
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	9
Otros motivos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	10
Otros motivos	Otros motivos	9	0	9	6
TOTAL		496	134	630	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES

247,614