

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2025 - 31/01/2025

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	43	4	47	6
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	6	33	8
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	22	4	26	2
Vehículos	Otros motivos	61	5	66	4
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	34	8	42	3
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	3	29	6
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	22	5	27	4
Vida individual	Otros motivos	30	4	34	3
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	51	6	57	5
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	22	2	24	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	3	11	7
SOAT	Otros motivos	24	9	33	6
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	4	37	10
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	23	4	27	9
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	15	1	16	7
Asistencia médica	Otros motivos	41	4	45	5
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	11	3	14	6
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	4
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	9
Accidentes personales	Otros motivos	3	2	5	11
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	5
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	8
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	3
Sepelio	Otros motivos	7	0	7	3
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	6	0	6	7
Robo y asalto	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	0	3	4
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	12
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	3
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	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	12
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	3	8
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	8
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	0	1	1	2
Multiseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	1
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	30
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	14
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	9
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	5
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	1
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	10
Otros motivos	Otros motivos	6	0	6	3
TOTAL		564	82	646	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

299,403

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/02/2025 - 28/02/2025

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	39	14	53	6
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	5	37	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	2	18	2
Vida individual	Otros motivos	33	2	35	4
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	21	2	23	3
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	20	2	22	6
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	3	18	4
Vehículos	Otros motivos	56	6	62	3
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	28	8	36	5
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	23	4	27	4
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	11	2	13	7
Asistencia médica	Otros motivos	39	6	45	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	59	4	63	10
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	9	1	10	9
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	1	9	7
SOAT	Otros motivos	24	1	25	5
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	1	3	4	6
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	4
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	3	9
Sepelio	Otros motivos	6	1	7	11
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	5
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	8
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	3
Accidentes personales	Otros motivos	3	2	5	3
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	7
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	4
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	15
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	12
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	3
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	12
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	10
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	0	3	12
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	8
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	1
Multiseguros	Otros motivos	1	0	1	2
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	1
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	0	1	1	30
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	2	0	2	9
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	5
Otros motivos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	1
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	10
Otros motivos	Otros motivos	8	0	8	3
TOTAL		495	76	571	5

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

285,007

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/03/2025 - 31/03/2025

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	44	4	48	6
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	31	9	40	7
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	16	2	18	6
Asistencia médica	Otros motivos	47	10	57	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	32	3	35	7
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	4	31	5
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	18	2	20	4
Vehículos	Otros motivos	61	8	69	4
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	51	9	60	3
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	3	30	4
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	1	17	4
Vida individual	Otros motivos	38	4	42	5
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	31	4	35	4
SOAT	Errores en la cobranza de primas	8	1	9	1
SOAT	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	4	3	7	4
SOAT	Otros motivos	21	2	23	2
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	7
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	3	0	3	4
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	6
Sepelio	Otros motivos	7	2	9	4
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	7
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	1
Robo y asalto	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	1
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	5
Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	12
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	8
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	6
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	8
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	8
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	1	0	1	3
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	12
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	14
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	6
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	3	0	3	4
Renta particular	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3	0	3	3
Renta particular	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	8
Renta particular	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	1
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	1
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	4	4
Otros motivos	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	1
Otros motivos	Otros motivos	1	0	1	11
TOTAL		535	75	610	5

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

294,055

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2025 - 30/04/2025

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	36	2	38	4
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	21	6	27	5
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	22	4	26	8
Vehículos	Otros motivos	65	6	71	5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	32	7	39	4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	2	25	5
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	22	0	22	4
Vida individual	Otros motivos	41	6	47	5
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	6	37	7
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	7
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	13	4	17	4
Asistencia médica	Otros motivos	36	9	45	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	32	0	32	2
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	7	0	7	2
SOAT	Errores en la cobranza de primas	5	2	7	3
SOAT	Otros motivos	18	4	22	6
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	3	1	4	9
Sepelio	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	1
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	6
Sepelio	Otros motivos	8	0	8	5
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	9
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	6
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	8
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	5	1	6	4
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	7
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	8
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Multiseguros	Otros motivos	3	1	4	8
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	3	11
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	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	9
Domiciliario	Otros motivos	2	1	3	7
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	7
Accidentes personales	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	14
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	Otros motivos	2	1	3	11
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	20
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	3
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	0	1	1	8
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	6	1	7	10
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	6
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	10
Otros motivos	Otros motivos	4	0	4	4
TOTAL		493	82	575	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

310,434