

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2019 - 31/03/2019
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	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	186	173	359	18
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	178	76	254	22
Asistencia médica	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	41	13	54	23
Asistencia médica	Otros motivos	1837	617	2454	19
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	282	538	820	16
Vida individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	63	13	76	22
Vida individual	Renovación indebida de póliza	4	2	6	23
Vida individual	Otros motivos	1808	302	2110	17
Vehículos	Renovación indebida de póliza	290	61	351	21
Vehículos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	88	22	110	22
Vehículos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	35	6	41	21
Vehículos	Otros motivos	1804	160	1964	17
SOAT	Renovación indebida de póliza	20	5	25	21
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	13	2	15	21
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	11	4	15	24
SOAT	Otros motivos	382	150	532	12
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	53	49	102	18
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	5	2	7	24
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	4	15
Accidentes personales	Otros motivos	159	38	197	17
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	45	3	48	21
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	26	0	26	19
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	1	2	12
Robo y asalto	Otros motivos	62	1	63	19
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	15	4	19	23
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	3	27
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	1	15
Domiciliario	Otros motivos	74	1	75	21
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	4	3	7	24
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	26
Vida Ley trabajadores	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	0	0	46
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	49	2	51	19
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	3	5	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	0	3	21
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Renovación indebida de póliza	0	1	1	27
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	37	7	44	21
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	0	7	24
Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	2	1	3	25
Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	29
Desgravamen	Otros motivos	22	0	22	23
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	192	188	380	32
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	50	12	62	24
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Renovación indebida de póliza	18	6	24	27
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	1190	198	1388	26
TOTAL		9,067	2,666	11,733	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					11,553
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,327,595
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					18

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2019 - 30/06/2019
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	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	242	163	405	18
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	169	55	224	20
Asistencia médica	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	39	25	64	22
Asistencia médica	Otros motivos	1437	447	1884	20
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	236	402	638	16
Vida individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	15	10	25	22
Vida individual	Renovación indebida de póliza	3	1	4	19
Vida individual	Otros motivos	1505	361	1866	18
Vehículos	Renovación indebida de póliza	288	42	330	20
Vehículos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	85	14	99	17
Vehículos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	7	33	21
Vehículos	Otros motivos	1432	192	1624	18
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	4	20	23
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	9	1	10	23
SOAT	Renovación indebida de póliza	7	1	8	25
SOAT	Otros motivos	297	156	453	14
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	68	39	107	17
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	4	1	5	15
Accidentes personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	3	22
Accidentes personales	Otros motivos	170	22	192	19
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	0	6	15
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario	5	0	5	16
Robo y asalto	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	0	5	19
Robo y asalto	Otros motivos	113	5	118	21
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	5	0	5	16
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	4	0	4	17
Domiciliario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	7
Domiciliario	Otros motivos	44	7	51	20
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	3	1	4	18
Vida Ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	18
Vida Ley trabajadores	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	1	24
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	34	1	35	19
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Renovación indebida de póliza	1	0	1	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	1	28
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	30	5	35	21
Multiseguros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	2	22
Multiseguros	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	1	28
Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	1	7
Multiseguros	Otros motivos	19	4	23	20
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	216	169	385	17
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	22	18	40	24
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Renovación indebida de póliza	23	7	30	23
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	1093	324	1417	19
TOTAL		7,680	2,487	10,167	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					8,969
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,262,955
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					18

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2019 - 30/09/2019
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 atención al usuario	126	16	142	15
Vida individual	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	10	19	16
Vida individual	Renovación indebida de póliza	6	3	9	15
Vida individual	Otros motivos	1163	620	1783	14
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	121	69	190	16
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	125	30	155	19
Asistencia médica	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	29	15	44	18
Asistencia médica	Otros motivos	1086	451	1537	16
Vehículos	Renovación indebida de póliza	208	50	258	14
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	221	30	251	17
Vehículos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	18	10	28	15
Vehículos	Otros motivos	831	172	1003	16
SOAT	Inadecuada atención al usuario	17	3	20	14
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	8	19	18
SOAT	Renovación indebida de póliza	3	1	4	15
SOAT	Otros motivos	204	103	307	13
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario	14	1	15	14
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	3	1	4	10
Accidentes personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	2	27
Accidentes personales	Otros motivos	154	77	231	15
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario	5	0	5	15
Robo y asalto	Renovación indebida de póliza	1	0	1	22
Robo y asalto	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	10
Robo y asalto	Otros motivos	99	10	109	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	6	6	12	16
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	20
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Renovación indebida de póliza	0	1	1	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	25	10	35	16
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	3	0	3	21
Domiciliario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	2	16
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	1	1	2	21
Domiciliario	Otros motivos	27	3	30	20
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	4	0	4	22
Vida Ley trabajadores	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	30
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	8
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	19	2	21	18
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	12	1	13	24
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	24
Renta de jubilados	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	20
Renta de jubilados	Otros motivos	8	1	9	21
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Inadecuada atención al usuario	111	17	128	18
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Renovación indebida de póliza	52	33	85	12
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	23	11	34	22
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	882	354	1236	17
TOTAL		5,637	2,124	7,761	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					7,367
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,409,118
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					16

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2019 - 31/12/2019
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 (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	176	83	259	16
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	106	87	193	14
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	85	34	119	16
Asistencia médica	Otros motivos	702	270	972	15
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	247	48	295	15
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	78	166	244	12
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	98	40	138	16
Vida individual	Otros motivos	477	206	683	14
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	24	17	41	18
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus en	31	2	33	14
Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros	28	5	33	17
Vehículos	Otros motivos	808	182	990	16
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	68	35	103	14
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	4	15	18
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	14
Accidentes personales	Otros motivos	83	31	114	13
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	5	15
SOAT	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	2	0	2	15
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	7
SOAT	Otros motivos	177	28	205	12
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	7	0	7	20
Robo y asalto	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	1	7	14
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	22
Robo y asalto	Otros motivos	156	23	179	18
Domiciliario	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	0	3	8
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	13
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	10
Domiciliario	Otros motivos	28	4	32	18
Multiseguros	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3	0	3	15
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	2	2	18
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	30
Multiseguros	Otros motivos	20	3	23	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	3	3	6	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	2	1	3	18
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)	0	0	0	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	15	2	17	18
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	20
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	15
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	15
Desgravamen	Otros motivos	8	0	8	22
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Repo	Errores en la cobranza de primas	95	62	157	13
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Repo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	84	23	107	13
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Repo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	32	13	45	18
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Repo	Otros motivos	675	228	903	18
TOTAL		4,362	1,605	5,967	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					5,774
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,565,557
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					15