

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2022 - 31/03/2022**
**RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

<b>OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS</b>	<b>MOTIVO DE RECLAMO</b>	<b>A FAVOR EMPRESA</b>	<b>A FAVOR USUARIO</b>	<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	97	21	118	12
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	97	9	106	15
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	33	7	40	8
Asistencia médica	Otros motivos	272	107	379	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	86	7	93	7
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	63	4	67	11
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	41	4	45	10
Vida individual	Otros motivos	258	42	300	6
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	63	7	70	9
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	40	4	44	8
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	3	11
Vehículos	Otros motivos	316	40	356	9
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	0	18	7
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	2	11	10
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	10	14
Accidentes personales	Otros motivos	88	10	98	4
SOAT	Errores en la cobranza de primas	21	1	22	5
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	0	19	6
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12	1	13	10
SOAT	Otros motivos	60	2	62	7
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	5
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	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	1
Robo y asalto	Otros motivos	22	0	22	14
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	9
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	12
Desgravamen	Otros motivos	15	0	15	13
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	6	11
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	29
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	7
Multiseguros	Otros motivos	7	2	9	13
Vida Ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	3	0	3	25
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	6
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	3
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	8	0	8	8
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	8	0	8	9
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	1
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	3	26
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	15
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	2
Domiciliario	Otros motivos	3	0	3	8
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	71	22	93	8
Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	1	28	14
Otros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	0	10	11
Otros	Otros motivos	249	9	258	10
<b>TOTAL</b>		<b>2,057</b>	<b>309</b>	<b>2,366</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>2,279</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>721,237</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>9</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2022 - 30/06/2022  
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	73	4	77	5
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	15	1	16	8
Asistencia médica	Demora en el reembolso de gastos	8	0	8	5
Asistencia médica	Otros motivos	258	48	306	4
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	67	8	75	4
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	41	3	44	6
Vehículos	Demora en el reembolso de gastos	8	0	8	3
Vehículos	Otros motivos	246	33	279	4
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	47	4	51	4
Vida individual	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	4	6
Vida individual	Demora en el reembolso de gastos	3	0	3	12
Vida individual	Otros motivos	221	45	266	3
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	0	22	2
SOAT	Demora en el reembolso de gastos	1	1	2	1
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1	6
SOAT	Otros motivos	94	5	99	2
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	32	4	36	2
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	1	12	3
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	6
Accidentes personales	Otros motivos	49	7	56	3
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	9	0	9	5
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Desgravamen	Demora en el reembolso de gastos	0	0	0	5
Desgravamen	Otros motivos	7	0	7	5
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	13	0	13	4
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Renta de jubilados	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	1
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	7
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	3
Multiseguros	Otros motivos	1	1	2	2
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	6
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	2
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	0	0	1
Domiciliario	Otros motivos	4	1	5	5
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1	1
Robo y asalto	Demora en el reembolso de gastos	1	0	1	1
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	3	1	4	6
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	11
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	4
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	0	2	8
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	61	2	63	4
Otros	Demora en el reembolso de gastos	23	0	23	4
Otros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	19	1	20	4
Otros	Otros motivos	162	7	169	4
<b>TOTAL</b>		<b>1,528</b>	<b>179</b>	<b>1,707</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1,691</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>622,116</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>4</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2022 - 30/09/2022

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	Errores en la cobranza de primas	62	8	70	3
Vehículos	Renovación indebida de póliza	39	1	40	4
Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	2	1
Vehículos	Otros motivos	319	17	336	4
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	75	10	85	3
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	35	1	36	2
Asistencia médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	17	2	19	8
Asistencia médica	Otros motivos	256	29	285	5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	97	9	106	3
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	28	3	31	5
Vida individual	Renovación indebida de póliza	10	2	12	8
Vida individual	Otros motivos	145	12	157	4
SOAT	Renovación indebida de póliza	25	2	27	1
SOAT	Errores en la cobranza de primas	20	0	20	2
SOAT	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	1
SOAT	Otros motivos	119	7	126	3
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	28	2	30	3
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	1	18	2
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	1	5	4
Accidentes personales	Otros motivos	36	6	42	3
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	5	0	5	4
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	2
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	7
Robo y asalto	Otros motivos	31	1	32	6
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	6	6
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	4
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	1
Domiciliario	Otros motivos	5	0	5	10
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	5	7
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	18
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	10
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	1	3
Multiseguros	Renovación indebida de póliza	0	2	2	7
Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	1
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	2
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	3
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	2
Desgravamen	Renovación indebida de póliza	1	0	1	8
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	5
Desgravamen	Otros motivos	3	0	3	13
Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	28	0	28	14
Otros	Errores en la cobranza de primas	20	1	21	3
Otros	Demora en el pago de la indemnización	8	1	9	10
Otros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	1
Otros	Otros motivos	29	1	30	4
<b>TOTAL</b>		<b>1,499</b>	<b>122</b>	<b>1,621</b>	

<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,638</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>668,397</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>4</b>

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2022 - 31/12/2022

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	Otros motivos	280	36	316	4
Vehículos	Renovación indebida de póliza	25	3	28	2
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	23	5	28	2
Vehículos	Demora en el pago de la indemnización	21	0	21	4
Asistencia médica	Otros motivos	211	43	254	5
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	6	45	7
Asistencia médica	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	15	4	19	8
Asistencia médica	Demora en el pago de la indemnización	3	1	4	15
Vida individual	Otros motivos	199	26	225	4
Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19	2	21	6
Vida individual	Renovación indebida de póliza	8	3	11	3
Vida individual	Demora en el pago de la indemnización	6	1	7	10
SOAT	Otros motivos	55	1	56	4
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	46	0	46	8
SOAT	Renovación indebida de póliza	10	0	10	1
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	1	6	4
999 y Otros	Otros motivos	54	5	59	2
999 y Otros	Demora en el pago de la indemnización	23	0	23	5
999 y Otros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	3	21
999 y Otros	Renovación indebida de póliza	2	0	2	2
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	12
Accidentes personales	Otros motivos	42	11	53	3
Accidentes personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	1	9	4
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	1
Accidentes personales	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	8
Robo y asalto	Otros motivos	21	1	22	5
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	7	1	8	11
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	0	4	7
Robo y asalto	Renovación indebida de póliza	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	7	6
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	3
Vida Ley trabajadores	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	3
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	0	0	3
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	5	6
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	4	3
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	6
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	2
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	1
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	6
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	3	1	4	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	4
<b>TOTAL</b>		<b>1,173</b>	<b>153</b>	<b>1,326</b>	

<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,334</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>676,042</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>4</b>