

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