

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 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 PERÍODO 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 accesarios	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 PERÍODO 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 PERÍODO 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

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/05/2025 - 31/05/2025

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	29	3	32	5
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	2	29	6
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	12	2	14	7
Vehículos	Otros motivos	36	8	44	5
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	6	29	8
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus)	18	6	24	7
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	10	5	15	8
Asistencia médica	Otros motivos	33	7	40	6
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	18	8	26	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	6	19	7
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	2	14	3
Vida individual	Otros motivos	35	8	43	7
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	36	3	39	4
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	11	1	12	3
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	5	0	5	7
SOAT	Otros motivos	10	4	14	6
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	5	1
Sepelio	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	9
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus)	1	1	2	10
Sepelio	Otros motivos	5	0	5	4
Accidentes personales	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	3	10
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	2
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	14
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	14
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	15
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	13
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	2	0	2	14
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	7
Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	1
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	4
Multiseguros	Otros motivos	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	3	6
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	13
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	5	8
Otros motivos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	6
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	2
Otros motivos	Otros motivos	4	0	4	5
TOTAL		370	83	453	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

297570

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/06/2025 - 30/06/2025

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	31	15	46	9
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	24	4	28	9
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	7	3	10	6
Asistencia médica	Otros motivos	24	11	35	8
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	19	3	22	5
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	15	4	19	4
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	4	18	8
Vehículos	Otros motivos	34	7	41	5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	21	5	26	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	3	17	6
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13	0	13	3
Vida individual	Otros motivos	28	4	32	5
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	22	0	22	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	9	6
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	0	3	2
SOAT	Otros motivos	8	0	8	3
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	1
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	6
Sepelio	Otros motivos	2	1	3	19
Robo y asalto	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	0	2	8
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	5
Robo y asalto	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	1
Accidentes personales	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	15
Accidentes personales	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	2
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	1
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	8
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	4
Domiciliario	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	15
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	7
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	15
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	16
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	4
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	3
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	11
Otros motivos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	2
Otros motivos	Otros motivos	4	0	4	8
TOTAL		317	72	389	7

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

277,442

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/07/2025 - 31/07/2025

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	38	10	48	7
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	26	4	30	7
Asistencia médica	Rechazo en la atención del siniestro	8	3	11	10
Asistencia médica	Otros motivos	28	6	34	8
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	24	2	26	3
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	3	23	7
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	15	4	19	9
Vehículos	Otros motivos	45	5	50	5
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	15	8	23	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	5	22	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13	0	13	6
Vida individual	Otros motivos	24	8	32	9
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	36	6	42	5
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	10	0	10	2
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	6	4
SOAT	Otros motivos	14	1	15	4
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	3	4	12
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	9
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	6
Sepelio	Otros motivos	4	1	5	9
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	3	8
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	12
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	1
Domiciliario	Otros motivos	1	1	2	11
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	14
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	9
Multiseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	0	1	9
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	4
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	10
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	14
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	10
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	0	2	4
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	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	0	1	1
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	0	1	2
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	1	0	1	6
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	10
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	7
Otros motivos	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	2
Otros motivos	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	0	2	8
Otros motivos	Otros motivos	4	1	5	12
TOTAL		380	78	458	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

285,683

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/08/2025 - 31/08/2025

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	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	32	8	40	8
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	5	31	7
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	15	2	17	5
Asistencia médica	Otros motivos	27	5	32	8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	19	17	36	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	1	27	6
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13	0	13	5
Vida individual	Otros motivos	35	7	42	8
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	32	2	34	6
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	18	0	18	5
Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	12	3	15	5
Vehículos	Otros motivos	41	8	49	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	27	1	28	3
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	9	1	10	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	9	7
SOAT	Otros motivos	13	2	15	3
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	4	2	6	7
Multiseguros	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	0	3	24
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	8
Multiseguros	Otros motivos	5	0	5	9
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	0	5	1
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	14
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	6
Sepelio	Otros motivos	5	0	5	4
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	4
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	1	3	12
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	2
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	5
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	2	0	2	2
Desgravamen	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	4
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	30
Desgravamen	Otros motivos	2	0	2	2
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	1
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	0	1	11
Domiciliario	Otros motivos	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	2	3	5
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	1
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	0	1	1	15
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	3
Otros motivos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	3	0	3	6
Otros motivos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3	0	3	6
Otros motivos	Otros motivos	5	3	8	11
TOTAL		414	77	491	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

299,384

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/09/2025 - 30/09/2025

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	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	32	4	36	8
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	6	31	11
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	15	4	19	8
Asistencia médica	Otros motivos	47	9	56	11
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	29	8	37	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29	6	35	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	22	0	22	7
Vida individual	Otros motivos	33	3	36	7
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	26	3	29	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	4	27	6
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	17	1	18	6
Vehículos	Otros motivos	38	6	44	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	35	4	39	5
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	19	0	19	4
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	3	9	14
SOAT	Otros motivos	20	5	25	6
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	4
Sepelio	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	2	0	2	8
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	0	2	9
Sepelio	Otros motivos	7	0	7	6
Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	0	6	8
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	5
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	1
Multiseguros	Otros motivos	3	0	3	10
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	10
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	8
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	1	1	2	6
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	0	2	20
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	14
Domiciliario	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	15
Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	1	13
Domiciliario	Otros motivos	3	0	3	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro	3	1	4	13
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	3	0	3	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	0	1	5
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	1	0	1	13
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	10
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	12
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	9
Robo y asalto	Otros motivos	2	0	2	2
Otros motivos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	1	1	2	15
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	6
Otros motivos	Otros motivos	8	1	9	8
TOTAL		487	74	561	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

305,875

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/10/2025 - 31/10/2025

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	30	5	35	9
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus)	17	5	22	12
Asistencia médica	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	8	2	10	11
Asistencia médica	Otros motivos	35	10	45	8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	22	6	28	7
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	4	22	8
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	15	3	18	8
Vida individual	Otros motivos	33	10	43	8
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	1	22	6
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	21	0	21	4
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	13	1	14	6
Vehículos	Otros motivos	45	5	50	6
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	11	2	13	6
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	2	12	5
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	6	1	7	11
SOAT	Otros motivos	17	1	18	4
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	10
Sepelio	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	6
Sepelio	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	2	15
Sepelio	Otros motivos	5	1	6	13
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	17
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	3	0	3	6
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	6
Multiseguros	Otros motivos	4	0	4	13
Accidentes personales	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	1	1	2	8
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	14
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	28
Accidentes personales	Otros motivos	3	0	3	6
Domiciliario	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	4	0	4	6
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	15
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	15
Domiciliario	Otros motivos	0	1	1	6
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	1
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	2	6
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	5
Robo y asalto	Otros motivos	1	0	1	2
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	7
Otros motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	5
Otros motivos	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.	2	1	3	16
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	2	0	2	8
Otros motivos	Otros motivos	2	0	2	8
TOTAL		374	72	446	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

291,609

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERÍODO 01/11/2025 - 30/11/2025

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	10	27	37	8
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	15	20	9
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	13	13	4
Vida individual	Otros motivos	12	32	44	8
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	3	22	25	4
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	13	15	4
Vehículos	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	2	11	13	5
Vehículos	Otros motivos	8	41	49	4
Asistencia médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus	6	27	33	9
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	18	22	14
Asistencia médica	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	3	7	10	11
Asistencia médica	Otros motivos	8	19	27	8
SOAT	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	27	28	2
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	8
SOAT	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	0	4	4	6
SOAT	Otros motivos	1	14	15	4
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	3	11
Multiseguros	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	2
Multiseguros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	13
Multiseguros	Otros motivos	0	2	2	1
Sepelio	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	2	2	1
Sepelio	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	15
Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	9
Sepelio	Otros motivos	0	3	3	6
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Rechazo en la atención del siniestro	1	2	3	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	15
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	2	2	17
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	1
Accidentes personales	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	3
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	15
Accidentes personales	Otros motivos	1	1	2	8
Vida Ley trabajadores	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	0	1	1	1
Vida Ley trabajadores	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	15
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	15
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	0	1	1	7
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	1	15
Robo y asalto	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	12
Otros motivos	Rechazo en la atención del siniestro	0	3	3	14
Otros motivos	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	1	1
Otros motivos	Contratación o cargo indebido de seguros.	0	1	1	15
Otros motivos	Otros motivos	0	3	3	6
TOTAL		73	330	403	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE

292,358