

**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>