

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2023 - 31/03/2023

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	53	15	68	2
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	41	0	41	7
Vehículos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	9	2	11	6
Vehículos	Otros motivos	395	31	426	5
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	73	19	92	5
Asistencia médica	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	3	9	8
Asistencia médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	1
Asistencia médica	Otros motivos	293	44	337	7
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	134	31	165	2
Vida individual	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	25	0	25	6
Vida individual	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	1	8	2
Vida individual	Otros motivos	186	24	210	5
SOAT	Errores en la cobranza de primas	14	5	19	4
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	1
SOAT	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	2
SOAT	Otros motivos	209	13	222	4
Sepelio	Errores en la cobranza de primas	8	4	12	1
Sepelio	Renovación indebida de póliza	1	0	1	8
Sepelio	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	3
Sepelio	Otros motivos	13	4	17	4
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	5
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	3	0	3	3
Vida Ley trabajadores	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	3	3
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	10	3	13	9
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	7
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	7
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	3
Robo y asalto	Otros motivos	17	0	17	8
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	13	1	14	6
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	4	1
Renta de jubilados	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	2
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	2
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	9
Accidentes personales	Renovación indebida de póliza	1	0	1	21
Accidentes personales	Otros motivos	10	1	11	5
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	6
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	1
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	1	1
Desgravamen	Otros motivos	5	0	5	12
999 y Otros	Errores en la cobranza de primas	15	4	19	3
999 y Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	1	11	5
999 y Otros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	0	6	1
999 y Otros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	5
999 y Otros	Otros motivos	43	5	48	9
TOTAL		1,645	212	1,857	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,945
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	583,685
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN	5