

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2022 - 31/03/2022
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	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
TOTAL		2,057	309	2,366	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					2,279
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					721,237
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					9

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
TOTAL		1,528	179	1,707	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1,691
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					622,116
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					4