

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2017 - 31/03/2017
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	419	222	641	28
Vida individual	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	446	442	888	25
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	359	173	532	28
Vida individual	Otros	673	131	804	27
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	566	46	612	28
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	286	5	291	28
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	219	3	222	28
Vehículos	Otros	783	213	996	27
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	245	93	338	28
Asistencia médica	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	222	134	356	27
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	171	69	240	27
Asistencia médica	Otros	783	238	1021	28
Accidentes personales	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	98	63	161	26
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	25	73	28
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	37	21	58	28
Accidentes personales	Otros	117	35	152	28
SOAT	Inadecuada atención al usuario	28	2	30	28
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	51	106	29
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	0	10	28
SOAT	Otros	56	18	74	26
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	21	1	22	29
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	2	17	28
Robo y asalto	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	10	3	13	27
Robo y asalto	Otros	40	6	46	28
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	15	29
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	0	10	27
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	6	0	6	105
Domiciliario	Otros	29	9	38	27
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario	18	1	19	27
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	0	5	29
Renta de jubilados	Demora en el pago de la indemnización	26	2	28	29
Renta de jubilados	Otros	16	0	16	29
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	6	1	7	28
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	29
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	21	3	24	29
Vida Ley trabajadores	Otros	15	7	22	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	8	1	9	25
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	6	2	8	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	11	1	12	29
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros	17	2	19	29
Otros Productos	Otros Motivos	592	201	793	27
TOTAL		6,506	2,231	8,737	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					6,544
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					346,709
PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN					27