

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2012 - 31/03/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Asistencia médica	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	28	115	143	25
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	23
	▶ Errores en la cobranza de primas	4	2	6	25
	▶ Otros motivos	157	83	240	34
Vehículos	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	11	0	11	20
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	3	20
	▶ Errores en la cobranza de primas	3	0	3	22
	▶ Otros motivos	198	44	242	30
Vida individual	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	20	13	33	30
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	2	32
	▶ Errores en la cobranza de primas	6	1	7	32
	▶ Otros motivos	51	27	78	30
Desgravamen	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	18
	▶ Otros motivos	2	0	2	34
Accidentes personales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	9	6	15	30
	▶ Errores en la cobranza de primas	2	0	2	24
	▶ Inadecuada atención al usuario	9	1	10	39
	▶ Otros motivos	28	6	34	32
SOAT	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	2	26
	▶ Inadecuada atención al usuario	3	0	3	31
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	17
	▶ Otros motivos	11	2	13	22
Domiciliario	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	2	7	29
	▶ Errores en la cobranza de primas	1	0	1	19
	▶ Otros motivos	10	0	10	31
Sepelio	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1	28
	▶ Otros motivos	4	2	6	34

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2012 - 31/03/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Riesgos generales	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	30
	▶ Otros motivos	1	1	2	23
Responsabilidad civil	▶ No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	27
Todo riesgo equipo electrónico	▶ Otros motivos	1	0	1	34
Otros Ramos	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	35	53	27
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	29
	▶ Errores en la cobranza de primas	3	1	4	29
	▶ Otros motivos	59	29	88	29
TOTALES		657	373	1030	27

Nº DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	951
Nº DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1,030
Nº DE OPERACIONES	538,174

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2012 - 30/06/2012

RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Asistencia médica	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	21	186	207	14
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	12
	▶ Errores en la cobranza de primas	2	1	3	17
	▶ Otros motivos	148	77	225	22
Vehículos	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	2	9	20
	▶ Errores en la cobranza de primas	7	0	7	21
	▶ Inadecuada atención al usuario	134	21	155	24
	▶ Otros motivos	57	5	62	20
Vida individual	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	28	21	49	33
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	35
	▶ Errores en la cobranza de primas	4	0	4	35
	▶ Otros motivos	93	41	134	32
Accidentes personales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	1	9	36
	▶ Errores en la cobranza de primas	1	1	2	31
	▶ Inadecuada atención al usuario	6	0	6	30
	▶ Otros motivos	16	5	21	33
Domiciliario	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	4	9	18
	▶ No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	15
	▶ Otros motivos	6	1	7	21
SOAT	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3	22
	▶ Inadecuada atención al usuario	3	1	4	25
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	26
	▶ Otros motivos	9	1	10	25
Desgravamen	▶ Otros motivos	0	1	1	35
Sepelio	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1	25
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	29
	▶ Otros motivos	6	2	8	36

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2012 - 30/06/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Renta particular	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	35
	▶ Otros motivos	1	0	1	32
Riesgos generales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	0	3	22
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	24
	▶ Otros motivos	0	1	1	22
Todo riesgo equipo electrónico	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1	24
	▶ Otros motivos	0	1	1	2
Otros Ramos	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	8	16	27
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	28
	▶ Errores en la cobranza de primas	7	0	7	26
	▶ Otros motivos	72	18	90	30
TOTALES		667	404	1071	25

Nº DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,099
Nº DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1,071
Nº DE OPERACIONES	368,624

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2012 - 30/09/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Asistencia médica	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	20	76	96	15
	▶ Inadecuada atención al usuario	53	22	75	23
	▶ Otros motivos	72	64	136	18
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	10	37	19
Vehículos	▶ Inadecuada atención al usuario	129	23	152	23
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	16	2	18	20
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	11	20
	▶ Otros motivos	49	11	60	16
Vida individual	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	27	29	56	29
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	3	22	27
	▶ Errores en la cobranza de primas	11	8	19	28
	▶ Otros motivos	89	48	137	23
Accidentes personales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	12	5	17	27
	▶ Inadecuada atención al usuario	6	1	7	27
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	5	27
	▶ Otros motivos	31	4	35	19
SOAT	▶ Inadecuada atención al usuario	4	1	5	27
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	16
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1	12
	▶ Otros motivos	9	1	10	18
Domiciliario	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	4	22
	▶ Errores en la cobranza de primas	2	0	2	15
	▶ No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	3
	▶ Otros motivos	10	1	11	16
Sepelio	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	3	3	25
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	30
	▶ No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	24
	▶ Otros motivos	2	2	4	18

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2012 - 30/09/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Todo riesgo para contratistas	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	10
	▶ Otros motivos	1	0	1	10
Todo riesgo equipo electrónico	▶ Inadecuada atención al usuario	1	0	1	35
	▶ Otros motivos	2	0	2	32
Renta particular	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5	31
Riesgos generales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas,	1	0	1	14
	▶ Otros motivos	1	0	1	33
Desgravamen	▶ Otros motivos	0	1	1	34
Otros Ramos	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	11	7	18	25
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	10	22
	▶ Inadecuada atención al usuario	8	1	9	23
	▶ No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	0	9	19
	▶ Otros motivos	39	25	64	26
TOTALES		700	355	1055	22

Nº DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,063
Nº DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1,055
Nº DE OPERACIONES	549,269

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2012 - 31/12/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Vehículos	▶ Inadecuada atención al usuario	149	67	216	19
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	2	23	18
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	17	2	19	21
	▶ Otros motivos	66	9	75	16
Asistencia médica	▶ Inadecuada atención al usuario	66	12	78	23
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	34	52	16
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	11	18
	▶ Otros motivos	68	45	113	20
Vida individual	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	29	28	57	27
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	5	31	25
	▶ Errores en la cobranza de primas	7	4	11	26
	▶ Otros motivos	94	57	151	26
Accidentes personales	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	11	8	19	25
	▶ Errores en la cobranza de primas	4	0	4	24
	▶ Inadecuada atención al usuario	3	1	4	17
	▶ Otros motivos	24	8	32	18
SOAT	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	7	15
	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	4	26
	▶ Inadecuada atención al usuario	3	0	3	16
	▶ Otros motivos	14	1	15	20
Domiciliario	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	3	6	21
	▶ Errores en la cobranza de primas	1	0	1	15
	▶ No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	17
	▶ Otros motivos	5	2	7	16
Sepelio	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	3	4	31

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2012 - 31/12/2012
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Renta particular	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	32
	▶ Otros motivos	2	3	5	30
	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	26
	▶ No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	17
Desgravamen	▶ Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	25
	▶ Otros motivos	1	0	1	31
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1	27
	▶ Otros motivos	2	1	3	23
Todo riesgo equipo electrónico	▶ Errores en la cobranza de primas	0	1	1	30
	▶ Otros motivos	1	0	1	29
Riesgos generales	▶ Otros motivos	1	0	1	21
Otros Ramos	▶ Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	19	20
	▶ Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	5	12	27
	▶ Errores en la cobranza de primas	3	3	6	29
	▶ Otros motivos	42	30	72	25
TOTALES		730	343	1073	23

Nº DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,107
Nº DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1,073
Nº DE OPERACIONES	540,734