

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2015 - 31/03/2015
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	Inadecuada atención al usuario	255	25	280	20
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	42	3	45	21
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	88	3	91	24
Vehículos	Otros motivos	158	25	183	22
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario	3	0	3	18
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	26
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	3	25
Robo y asalto	Otros motivos	9	2	11	23
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	15
Domiciliario	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	21
Domiciliario	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	26
Domiciliario	Otros motivos	4	1	5	21
Responsabilidad civil	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	27
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	26
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	28
Multiseguros	Renovación indebida de póliza	1	0	1	30
Multiseguros	Otros motivos	2	1	3	15
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	2	22	22
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	27	4	31	19
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	27	5	32	21
Accidentes personales	Otros motivos	39	5	44	22
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	20	99	21
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	89	22	111	19
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	100	18	118	19
Asistencia médica	Otros motivos	298	74	372	23
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	14	21
SOAT	Inadecuada atención al usuario	6	2	8	18
SOAT	Otros motivos	7	3	10	22
SOAT	Otros motivos	19	4	23	24

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2015 - 31/03/2015
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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	164	49	213	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	176	6	182	19
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	236	47	283	15
Vida individual	Otros motivos	237	34	271	19
Vida Ley trabajadores	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	28
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	3	0	3	20
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	42	0	42	14
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	4	0	4	20
Desgravamen	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	17
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	23
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1	17
Desgravamen	Otros motivos	2	0	2	21
Renta de jubilados	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	26
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	24
Renta de jubilados	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	19
Renta de jubilados	Otros motivos	1	0	1	10
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	2	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	24
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	26
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	7	0	7	26
Otros Ramos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	4	27	19
Otros Ramos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	30	8	38	13
Otros Ramos	Errores en la cobranza de primas	40	5	45	19
Otros Ramos	Otros motivos	78	10	88	23
TOTAL		2,362	385	2,747	21

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,920
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	308,877

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2015 - 30/06/2015
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	258	65	323	19
Vida individual	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	122	100	222	15
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	168	9	177	20
Vida individual	Otros motivos	220	70	290	20
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	113	31	144	21
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	127	27	154	22
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	91	7	98	21
Asistencia médica	Otros motivos	301	85	386	22
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	42	8	50	23
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	266	24	290	23
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	103	1	104	25
Vehículos	Otros motivos	173	23	196	24
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	30	10	40	23
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	23	18	41	21
Accidentes personales	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	10	1	11	20
Accidentes personales	Otros motivos	38	8	46	25
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	5	17	24
SOAT	Inadecuada atención al usuario	7	0	7	24
SOAT	Otros motivos	4	2	6	26
SOAT	Otros motivos	19	4	23	24
Desgravamen	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	1	29
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	23
Desgravamen	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	30
Desgravamen	Otros motivos	7	3	10	19
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	7

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2015 - 30/06/2015

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 Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	16
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	33	1	34	12
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	1	3	17
Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	18
Multiseguros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1	27
Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	29
Multiseguros	Otros motivos	3	2	5	22
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	24
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	2	0	2	20
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	14
Domiciliario	Otros motivos	4	3	7	23
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	29
Robo y asalto	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	2	7	29
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	4	28
Robo y asalto	Otros motivos	11	0	11	25
Otros Ramos	Otros motivos	206	55	261	22
TOTAL		2,423	567	2,990	22
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					3,222
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					358,757

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2015 - 30/09/2015
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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	112	159	271	11
Vida individual	Otros motivos	265	77	342	13
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	178	6	184	13
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	278	101	379	12
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	157	32	189	15
Asistencia médica	Otros motivos	379	66	445	15
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	131	15	146	15
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	102	2	104	13
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	9	61	19
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	279	29	308	18
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	113	1	114	19
Vehículos	Otros motivos	183	11	194	17
Accidentes personales	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	12	1	13	15
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	41	16	57	11
Accidentes personales	Otros motivos	54	5	59	13
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	30	21	51	14
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	11	15
SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	0	8	17
SOAT	Otros motivos	21	4	25	16
SOAT	Inadecuada atención al usuario	12	1	13	15
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	10
Vida Ley trabajadores	Renovación indebida de póliza	1	0	1	28
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	31	0	31	8
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	2	0	2	19
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4	19
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	4	19
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	15
Robo y asalto	Otros motivos	12	0	12	19

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2015 - 30/09/2015

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
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	5	0	5	18
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3	21
Domiciliario	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	3	18
Domiciliario	Otros motivos	12	0	12	14
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	2	0	2	12
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	0	5	17
Desgravamen	Otros motivos	7	0	7	13
Desgravamen	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	2	5
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	18
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	11
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros motivos	7	0	7	17
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	3	15
Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	14	44	15
Otras operaciones, servicios y/o productos	Errores en la cobranza de primas	48	25	73	12
Otras operaciones, servicios y/o productos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	40	50	90	11
Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	116	10	126	17
TOTAL		2,761	661	3,422	15

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	3,295
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	376,525

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2015 - 31/12/2015
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	Cancelación indebida de la póliza de seguros	128	18	146	11
Vida individual	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	103	251	354	8
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	206	122	328	9
Vida individual	Otros motivos	190	92	282	8
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza	83	13	96	10
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario	132	18	150	15
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	125	35	160	10
Asistencia médica	Otros motivos	255	70	325	11
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	89	6	95	14
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	241	27	268	10
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	36	15	51	11
Vehículos	Otros motivos	134	30	164	11
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	19	14
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	46	12	58	8
Accidentes personales	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	19	28	47	9
Accidentes personales	Otros motivos	44	3	47	8
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	12	8
SOAT	Inadecuada atención al usuario	7	1	8	7
SOAT	Errores en la cobranza de primas	8	3	11	16
SOAT	Otros motivos	10	3	13	7
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	6	11
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	9
Robo y asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	6	1	7	15
Robo y asalto	Otros motivos	8	0	8	8
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16	1	17	7
Vida Ley trabajadores	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	0	0	0
Vida Ley trabajadores	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2	19
Vida Ley trabajadores	Otros motivos	1	1	2	7

INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2015 - 31/12/2015

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
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	13
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	4	1	5	15
Domiciliario	Renovación indebida de póliza	4	0	4	14
Domiciliario	Otros motivos	4	1	5	9
Desgravamen	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	2	4	10
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	2	0	2	9
Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	3	14
Desgravamen	Otros motivos	4	1	5	6
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	12
Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	3	24
Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	2	18
Multiseguros	Otros motivos	6	1	7	11
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	20	47	11
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Errores en la cobranza de primas	37	24	61	10
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	23	52	75	9
Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Rep	Otros motivos	126	20	146	10
TOTAL		2,169	884	3,053	11
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					4,442
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					386,789