

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/01/2016 - 31/03/2016**  
**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	Contratación o cargo indebido de seguros.	138	279	417	13
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	117	61	178	16
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	101	10	111	18
Vida individual	Otros	222	91	313	17
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros.	78	61	139	14
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	90	13	103	20
Asistencia médica	Renovación indebida de póliza de seguros	65	11	76	17
Asistencia médica	Otros	303	68	371	19
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	235	19	254	23
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	73	0	73	28
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	78	2	80	27
Vehículos	Otros	188	59	247	22
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	3	1	4	30
SOAT	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	2	12	20
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	7	24	25
SOAT	Otros	14	6	20	23
Vida Ley trabajadores	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	0	1	29
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	7
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	21	2	23	22
Vida Ley trabajadores	Otros	3	1	4	28
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	36	36	72	16
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	11	2	13	14
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	2	12	21
Accidentes personales	Otros	44	12	56	18
Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	2	0	2	28
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	5	23
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	27
Domiciliario	Otros	6	0	6	30
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	5	17
Renta de jubilados	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	2	30
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	22
Renta de jubilados	Otros	2	0	2	13
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	4	6	11
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	23
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	18
Desgravamen	Otros	6	2	8	21
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	2	4	22
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	19
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	28
Robo y asalto	Otros	8	1	9	29
Otros Ramos	Otros Motivos	173	83	256	19
<b>TOTAL</b>		<b>2,089</b>	<b>842</b>	<b>2,931</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>4,015</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>338,627</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>19</b>

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/04/2016 - 30/06/2016**  
**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	Contratación o cargo indebido de seguros.	63	82	145	17
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	68	17	85	17
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	97	18	115	19
Asistencia médica	Otros	282	72	354	20
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	171	461	632	14
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	185	66	251	17
Vida individual	Cancelación indebida de la póliza de seguros	115	6	121	18
Vida individual	Otros	233	143	376	18
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	81	7	88	16
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	204	16	220	20
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	69	4	73	25
Vehículos	Otros	242	38	280	23
SOAT	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	0	9	14
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4	15	23
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	29
SOAT	Otros	18	7	25	20
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	15
Vida Ley trabajadores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	26
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	13	16	29	26
Vida Ley trabajadores	Otros	2	0	2	21
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	25	46	71	16
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	17	8	25	15
Accidentes personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	1	13	23
Accidentes personales	Otros	51	11	62	20
Renta de jubilados	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	22
Renta de jubilados	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	1	30
Renta de jubilados	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	28
Renta de jubilados	Otros	2	1	3	27
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	5	1	6	20
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	19
Domiciliario	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	2	22
Domiciliario	Otros	3	4	7	20
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	11
Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	5	11
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	19
Desgravamen	Otros	5	2	7	19
Robo y asalto	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	16
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	26
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	9	0	9	25
Robo y asalto	Otros	9	8	17	18
Otros Ramos	Otros Motivos	193	131	324	19
<b>TOTAL</b>		<b>2,234</b>	<b>1,172</b>	<b>3,406</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>4,628</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>394,262</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>18</b>

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/07/2016 - 30/09/2016**  
**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	111	5	116	22
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	128	207	335	19
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	126	46	172	22
Vida individual	Otros	193	70	263	23
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros.	46	34	80	22
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	14	59	23
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	68	10	78	22
Asistencia médica	Otros	238	40	278	22
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	1	28
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	26
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Demora en el pago de la indemnización	1	0	1	14
Seguro complementario de trabajo de riesgo	Otros	2	3	5	25
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	29	19	48	20
Accidentes personales	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	0	13	25
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	14	5	19	21
Accidentes personales	Otros	35	12	47	23
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	136	7	143	24
Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	61	2	63	27
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	55	7	62	20
Vehículos	Otros	195	35	230	24
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	4	2	6	19
Robo y asalto	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	30
Robo y asalto	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	29
Robo y asalto	Otros	5	3	8	27
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	21	27
SOAT	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	6	25
SOAT	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	22
SOAT	Otros	10	3	13	24
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	2	4	21
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	14
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	4	0	4	15
Desgravamen	Otros	7	1	8	19
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	4	24
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	3	0	3	29
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	22
Domiciliario	Otros	2	3	5	29
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	2	13	29
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	28
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	6	0	6	21
Vida Ley trabajadores	Otros	1	1	2	24
Otros Ramos	Contratación o cargo indebido de seguros.	40	38	78	19
Otros Ramos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	15	38	23
Otros Ramos	Errores en la cobranza de primas	25	9	34	22
Otros Ramos	Otros	65	10	75	23
<b>TOTAL</b>		<b>1,749</b>	<b>611</b>	<b>2,360</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>5,348</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>396,345</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>22</b>

**INFORMACIÓN DE RECLAMO RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL PERIODO 01/10/2016 - 31/12/2016**  
**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	Rechazo en la atención del siniestro	98	3	101	28
Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	248	25	273	27
Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	99	2	101	28
Vehículos	Otros	410	84	494	27
Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	198	86	284	27
Vida individual	Errores en la cobranza de primas	217	100	317	26
Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	251	270	521	25
Vida individual	Otros	469	64	533	26
Vida Ley trabajadores	Cancelación indebida de la póliza de seguros	19	7	26	30
Vida Ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	30
Vida Ley trabajadores	Errores en la cobranza de primas	5	0	5	29
Vida Ley trabajadores	Otros	2	2	4	27
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	115	18	133	27
Asistencia médica	Errores en la cobranza de primas	104	29	133	27
Asistencia médica	Contratación o cargo indebido de seguros.	117	67	184	26
Asistencia médica	Otros	481	89	570	27
SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	15	35	29
SOAT	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	0	11	28
SOAT	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	2	7	28
SOAT	Otros	23	7	30	28
Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	6	29
Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros.	3	1	4	28
Robo y asalto	Demora en el pago de la indemnización	7	1	8	29
Robo y asalto	Otros	15	2	17	25
Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	7	28	26
Accidentes personales	Errores en la cobranza de primas	19	13	32	27
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros.	50	43	93	25
Accidentes personales	Otros	62	13	75	27
Domiciliario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	29
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	4	0	4	29
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	29
Domiciliario	Otros	8	4	12	29
Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	7	28
Multiseguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	28
Multiseguros	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	2	18
Multiseguros	Otros	4	1	5	28
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	8	22
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	2	1	3	25
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	3	5	28
Desgravamen	Otros	4	0	4	24
Otros Ramos	Contratación o cargo indebido de seguros.	59	39	98	26
Otros Ramos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	49	15	64	27
Otros Ramos	Errores en la cobranza de primas	43	18	61	26
Otros Ramos	Otros	150	22	172	27
<b>TOTAL</b>		<b>3,420</b>	<b>1,060</b>	<b>4,480</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>6,099</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>302,916</b>
<b>PROMEDIO TIEMPO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>26</b>