

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

MAPFRE PERÚ

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	28	3	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	7	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	7	4	12
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	16	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	4	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	3	13
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	26	3	5
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	9	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	7	4
4	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	17	4	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	10	3	12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	5	14
5	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	10	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	12	2	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	9	6
6	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	2	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		4	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	8
7	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		12
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
8	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	6
9	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		5
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	12
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	2	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		12
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					647
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					350,934

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/2024 al 29/02/2024

MAPFRE PERÚ

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	43	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	6	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	1	11
2	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		17	7
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	1	13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	5	11
3	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	10	4	14
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	7	3	14
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6	2	13
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	7	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	4	11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3	4	12
5	SOAT	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	4	16	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	1	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4		11
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	8	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	9
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2		5
7	DOMICILIARIO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	7
8	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		15
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	6
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		1	9
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		14
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		14
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					640
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					349,655

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2024 al 31/01/2024

MAPFRE PERÚ

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	20	13	9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	25	4	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	4	10
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	18	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	11	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	4	11
3	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	17	5
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	15	5	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	8	4	6
4	SOAT	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	5	15	11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	8	2	5
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	8	7
5	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	11	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6		13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6		13
6	DOMICILIARIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	3	2	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	3	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	5
7	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		3	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	2	8
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		4
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	7
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		11
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		9
10	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		4	9
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	11
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					666
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					96,881