

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2018 al 31/12/2018

### MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	31	6	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	8	25
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	17	9	20
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	17	3	19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	2	17
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	14		19
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	11	9	25
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	9	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	2	21
4	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	15
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	18
5	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	8
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	22
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		13
6	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2	1	10
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		18
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
7	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		25
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		21
8	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	14
9	INCENDIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		19
10	ROBO Y ASALTO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		9
11	TRANSPORTE	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		8
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					368
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					211,316

**MAPFRE PERU VIDA**

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	11	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	3	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	6	5	11
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	18	5	16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	9	5	18
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5		16
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	12	31	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	19
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	12
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	22		18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	18
5	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		12
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		12
6	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	3		24
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		18
7	VIDA GRUPO PARTICULAR	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	32
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		30
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		27
8	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	14
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					260
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					226,416

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

### MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	24	6	20
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	27	2	22
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	16	9	17
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	16	3	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	4	17
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	1	11
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	16	8	17
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		3	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	24
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		4	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2		12
5	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	13
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	6
6	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	17
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	1		8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	20
7	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	1		6
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	7
8	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		24
9	CAUCIONES (FIANZAS)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	14
10	TODO RIESGO EQUIPO PARA	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		6
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					341
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					296,859

**MAPFRE PERU VIDA**

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	24	18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	11	7	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	6	17
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	9	11	20
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	9	7	22
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	11		15
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	4	26	19
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	17
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	23
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	8	22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		21
5	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	6		18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		19
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		21
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		22
7	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		9
8	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		11
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>264</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>246,798</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

### MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	27	11	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	22	4	16
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	25		18
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	4	16
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	2	12
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	3	18
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	24	16	18
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	4	7	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	1	18
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	5	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	14
5	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		6	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	2
6	TODO RIESGO EQUIPO PARA	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		2
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	19
7	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		14
8	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	14
9	ROBO Y ASALTO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		7
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					330
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					272,246

**MAPFRE PERU VIDA**

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	16	17
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	17		10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	2	20
2	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	3	29	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	2	5	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	10
3	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	4	11
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	7	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	5	11
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	5		25
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	24
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		22
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	1		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	13
6	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		13
7	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		24
8	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	23
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA	1		11
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>212</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>285,876</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2018 al 31/03/2018

### MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	23	11	20
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	19	6	20
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	19	2	23
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	13	1	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	8	4	14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	5	18
3	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	2	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	18
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	8	15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2	7	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5		22
5	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	13
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	17
6	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19
7	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	2	6
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO		1	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		9
8	ROBO Y ASALTO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	11
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO		1	20
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	11
9	TODO RIESGO EQUIPO PARA	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	2		10
10	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		15
11	RESPONSABILIDAD CIVIL	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	21
12	TRANSPORTE	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	19
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					298
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					309,505

**MAPFRE PERU VIDA**

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	15	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	8	3	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	2	14
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	5	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	3	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	2	9
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		17	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	2	12
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	10	1	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	21
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	17
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	7
6	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	22
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					190
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					290,996