

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

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	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	38	1	14
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	23	10	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	23	10	13
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	32	10	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	26	2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	9	6	11
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	36	2	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	3	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	2	13
4	ROBO Y ASALTO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	7		12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	4		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		15
5	DOMICILIARIO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	16
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	2	14
6	INCENDIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	2		20
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		19
7	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	16
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		19
8	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	18
9	DESHONESTIDAD FRENTE A LA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		11
10	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		18
11	TODO RIESGO EQUIPO PARA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		21
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	5
12	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		8
13	ROBO Y ASALTO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		11
14	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	15

15	TRANSPORTE	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE				409
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				258,585

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 O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	29	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	9	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	10	8	9
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	13	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	8	10	16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	9	4	17
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	9	22
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	8		22
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		24
4	ACCIDENTES PERSONALES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	2
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1	1	27
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	14
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2		15
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	18
6	DESGRAVAMEN	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3	1	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	21
7	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		6
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	23
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	7
8	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	24
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					269
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					264,221