

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2016 al 31/12/2016

### 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	33	10	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	14	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	8	17
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	6	21
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	5	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	15
3	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	7	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	3	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		3	16
4	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2		25
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1	1	25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	9
5	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	4	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	10
6	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	21
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	20
7	CAUCIONES (FIANZAS)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		16
8	TODO RIESGO EQUIPO PARA	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	22
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	18
9	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	22
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					252
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					194,468

**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	8	11	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	15		20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	8	19
2	SEGURO COMPLEMENTARIO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	18		25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	22
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA	4		21
3	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	4	23
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	4	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	24
4	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		4	9
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	10
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	21
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	11
6	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		23
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	12
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA	1		25
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>118</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>142,473</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2016 al 30/09/2016

### 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	40	6	21
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	18	10	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	17	9	18
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	6	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	3	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	1	23
3	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	5	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	21
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	20
4	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		23
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		8
5	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	8
6	MULTISEGUROS	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	17
7	INCENDIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	6
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					238
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					207,229

**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	11	12	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	13	10	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	4	22
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	3	19
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2	2	23
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		4	23
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	4		19
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	2	14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		18
4	ACCIDENTES PERSONALES	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	22
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		21
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	23
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>139</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>116,056</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2016 al 30/06/2016

### 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	31	6	21
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	19	10	19
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9	7	21
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	27
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	28
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	23
3	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		3	18
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	16
4	SOAT	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	7
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		19
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	12
5	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	20
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	13
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	14
6	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		21
7	INCENDIO	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	9
8	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	7
9	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	15
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					209
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					193,921

**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	5	10	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	6	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	9	3	14
2	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	13	8
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	5	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	5	8
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3	2	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	13
4	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	2	21
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	28
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	32
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	19
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	20
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	11
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	3
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		10
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>139</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>103,553</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2016 al 31/03/2016

### 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	15	20	27
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	13	25
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS	4	12	24
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	4	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	20
3	DOMICILIARIO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		4	9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	12
4	SOAT	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	25
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	23
5	MULTISEGUROS	CONTRATAION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	17
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		15
6	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	8
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					186
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					222,743

**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	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	6	16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	5	16
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	6	20
2	SEPELIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	8	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	3	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	4	14
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	2		18
4	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	3	14
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	12
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		34
5	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	24
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	16
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	4
6	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2		28
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		27
7	DESGRAVAMEN	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	56
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>128</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>86,281</b>