

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	18	6	20
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	17	3	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	8	22
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	42	27	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	16		9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	4	14
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	36	23	17
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	9	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	2	21
4	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	20
5	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		7
6	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		2	18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		8
7	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	21
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		20
8	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	7
		NO ESTA CONFORME CON EL DIAGNOSTICO MEDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		15
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	1		13
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	17
10	CAUCIONES (FIANZAS)	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		19
11	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		18
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					407
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					336,665

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	214	172	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	73	34	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	19	18
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	41	34	16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	6	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	9	18
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	5	16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		3	27
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	23
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	4	2	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	24
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	23
5	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		4	24
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	27
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		17
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	9
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		2	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		19
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	23
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	30
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		25
7	DESGRAVAMEN	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	2		16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		16
8	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		2	18
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	1		4
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					835
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					396,285