

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

### 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	SOAT	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	154		10
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	19	6	11
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	6	17	10
2	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	53	66	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	36	10
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	30	4	14
3	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	21	49	8
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	23	11	13
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	23	6	13
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	50	48	13
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	2	11
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	3	11
5	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	36	13	14
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	13	4	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	6	13
6	INCENDIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	14	2	11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	3	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	4		9
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	14
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		16
8	DOMICILIARIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	15
9	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	1	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4		12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	15
10	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		2	15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	15
11	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	4	1	13

	<b>ROBO Y ASALTO</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	11
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		10
<b>12</b>	<b>ACCIDENTES PERSONALES</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	8
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		16
<b>13</b>	<b>MULTISEGUROS</b>	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	1	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		20
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	15
<b>14</b>	<b>ACCIDENTES PERSONALES</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	7
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		14
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	13
<b>15</b>	<b>RESPONSABILIDAD CIVIL</b>	NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		12
<b>16</b>	<b>DESGRAVAMEN</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		14
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		8
<b>17</b>	<b>ACCIDENTES PERSONALES</b>	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1		16
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	13
<b>18</b>	<b>RENTA PARTICULAR</b>	NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		15
<b>19</b>	<b>TODO RIESGO EQUIPO PARA</b>	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		14
<b>20</b>	<b>TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS</b>	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		9
<b>21</b>	<b>TRANSPORTE</b>	NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		8
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>1,208</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>850,798</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

### 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	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	22	86	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	46	40	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	11	14
2	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	19	16	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	30	7
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	25	5	12
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	43	38	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	13	3	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	5	12
4	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	28	10	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	10	11	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	13	7	9
5	SOAT	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		26	8
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	22	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	13	4	11
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	9	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		22
7	INCENDIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	16	4	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4		12
8	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	12
9	VIDA LEY TRABAJADORES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	2	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	11
10	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	14
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	9
11	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	17

	<b>MULTISEGUROS</b>	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	15
12	<b>ACCIDENTES PERSONALES</b>	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1	4	13
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		15
13	<b>DESGRAVAMEN</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	4
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	15
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		14
14	<b>RESPONSABILIDAD CIVIL</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		16
15	<b>RENTA PARTICULAR</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15
16	<b>TODO RIESGO EQUIPO PARA</b>	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	11
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		1	12
17	<b>ROBO Y ASALTO</b>	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		15
18	<b>TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS</b>	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		15
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCION DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		15
19	<b>ACCIDENTES PERSONALES</b>	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	15
20	<b>CAUCIONES (FIANZAS)</b>	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	13
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE</b>					<b>973</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>883,262</b>