

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

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	43	47	6
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	5
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	21	9	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	17	16
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	64	67	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	9	9	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	7	4	6
3	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	26	16
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	29	8	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	16	14
4	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	2	5
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	26	9	8
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	15	7	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	8
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	4	6	12
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	14
5	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	21	8	15
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	3	25	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	19
6	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	18
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	2	1	21
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	19
7	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	5	1	17
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	24
8	VIDA LEY TRABAJADORES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		20
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	1	9
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		2	15

9	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4		11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	1	12
10	INCENDIO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2		19
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		23
11	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	4		14
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		14
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		8
12	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	19
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		9
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	25
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	22
13	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		1	21
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	2		10
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	14
14	RESPONSABILIDAD CIVIL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	10
15	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		1	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	8
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		29
16	RENTA PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	15
17	EPS	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		5
18	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		8
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					905
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					494,670

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

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	31	49	10
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	19	2	9
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	4	9
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	86	45	13
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	1	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	8	15
3	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	35	26	15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	22	7	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	18	11
4	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	34	21	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	7	13
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	4	7
5	SOAT	NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	6	37	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	13	16	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	7	19
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7		15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	1	9
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	2	12
7	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	4	13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3	1	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	7
8	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		8	24
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	4		23
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	23
9	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	1	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	20
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		18
10	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		3	12
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		16
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	21
11	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		14

	INCENDIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		6
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	13
12	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	2
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		14
13	DESGRAVAMEN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	25
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		7
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		6
14	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	13
15	ACCIDENTES PERSONALES	NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		6
16	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	12
17	RESPONSABILIDAD CIVIL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		6
18	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13
19	COMPRESIVO CONTRA	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		21
20	DESHONESTIDAD FRENTE A LA	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		7
21	RENTA PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		7
22	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	2
23	TRANSPORTE	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		12
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					906
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					789,815