

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	65	81	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	12	38	9
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	22	7	15
2	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	16	69	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	36	9	15
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	27	17	14
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	49	38	13
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	29	4	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	4	11
4	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	26	7	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	30		15
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	4	26	14
5	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	44	26	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	14	4	12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	7	13
6	INCENDIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2	6	13
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	7	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	2	15
7	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	6	2	12
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	6		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	15
8	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		6	14
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		4	15
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA		3	15
9	DOMICILIARIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2	4	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	15
10	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	1	10
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		14
11	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	4	13

	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	2	15
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		16
12	MULTISEGUROS	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		4	11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2		16
13	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	15
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	19
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		15
14	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		11
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	14
15	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		17
16	DESGRAVAMEN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		9
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		4
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		10
17	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		16
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	1		2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	14
18	RESPONSABILIDAD CIVIL	NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	14
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		14
19	TODO RIESGO EQUIPO PARA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	14
20	ACCIDENTES PERSONALES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	15
21	DESHONESTIDAD FRENTE A LA	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		1
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					1,310
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					899,339

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
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	5	14
6	INCENDIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	14	2	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	12
		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
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		15
8	DOMICILIARIO	NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	15
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	12
		NO ESTA CONFORME CON EL DIAGNOSTICO MEDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)		1	17
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
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		2	15
11	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	4	1	13

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

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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	30	7
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	19	16	13
		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	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	15
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		2	11
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
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		20
11	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	17

	MULTISEGUROS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	12
12	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1	4	13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		16
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		15
13	DESGRAVAMEN	NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		10
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	15
14	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		10
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		16
15	RENTA PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15
16	TODO RIESGO EQUIPO PARA	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		1	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	11
17	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		15
18	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		15
19	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	15
20	CAUCIONES (FIANZAS)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					973
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					883,262