

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/2025 al 31/05/2025

MAPFRE PERÚ

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	15	14	4
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	11	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	2	8
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	11	10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	9	4	12
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9		12
3	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	2	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	4	6	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	4	12
4	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	20		5
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	5	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	5	2	7
5	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	6	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	3	7
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5		10
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	3	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3		10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	13
7	ACCIDENTES PERSONALES	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	9
8	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		6	8
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	8
		MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	4
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2	2	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		3
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		10
10	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		9
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		14
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					372
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					370,434

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2025 al 30/04/2025

MAPFRE PERÚ

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	7	9	7
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	12	7
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	6	10
2	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	16		9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	15		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	5	9
3	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	6	11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	8	2	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	9		12
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	5	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	1	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	5	10
5	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	3	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	3	12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	1	11
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		6
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		7
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	10
7	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	2	6
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	1	10
		INDEBIDA CONTRATACION		1	12
8	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	2	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	2	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	10
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		5
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	15
10	SCTR	PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	2		10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		12

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	338
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	398,454

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/2025 al 31/03/2025

MAPFRE PERÚ

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	3	22	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	6	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10		14
2	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	16	2	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	12		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	5	10
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	8	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	4	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	1	5
4	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	2	13
5	SOAT	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	2	13
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	1	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	1	7
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	4	9
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	3	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	9
7	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	3	10
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	6
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	2		11
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	14
9	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		8
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTION DE LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		12
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		15
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		10
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					404
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					371,697

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/2025 al 28/02/2025

MAPFRE PERÚ

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	5	32	4
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	7	7
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6	1	15
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	8	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	10	7
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9	1	10
3	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	11	7	9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	5	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	8	1	7
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	6	7
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	4	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	3	5
5	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	4	4	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	3	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	13
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	12	4	9
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	5
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		10
7	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		2	6
8	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	10
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		12
9	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		2	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	2		15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		15
10	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		2
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		15
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					358
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					354,645

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2025 al 31/01/2025

MAPFRE PERÚ

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	20	41	7
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	16	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	1	14
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	15	6	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	9	9
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	10	2	12
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	11	7
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	10	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	2	9
4	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	3	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	5	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	2	13
5	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	14	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	8	3	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	12
6	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4		7
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTION DE LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO	2		13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		15
7	DOMICILIARIO	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	3	6
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		2	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		2	9
8	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	2	7
		NO RECIBÍO LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	9
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	11
9	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2		9
		INDEBIDA CONTRATACION		1	15
10	SCTR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		3	10
		NO RECIBÍO LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	7
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		8
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES					423
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					425,734