INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/2026 al 30/09/2026

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	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	15	2	12
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	11	2	10
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2	3	11
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	4	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	2	6
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	5	7
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	14	2	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	4	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	7
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	18	3	8
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	4	6
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	4	1	11
5	SEPELIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	3	9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	5	6
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	3	4
6	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	5	2	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		11
7	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	8	3	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		11
8	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		7
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		15
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		15
9	SCTR	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		7
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		10
10	ACCIDENTES PERSONALES	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	2		12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		1	9
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		12

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	384
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	600,330

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	24	9	9
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	9	6	5
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	2	8
2	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	22	1	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	4	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	8		10
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	2	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	5	4	11
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	7	1	11
4	SEPELIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	5	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	8	3
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	4	8
5	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	7	4
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	6	8
6	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	8	6	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2		11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		11
7	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	4	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	11
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2		8
8	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		8
		INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	2		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		14
9	SCTR	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		4	6
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	2		12
		INDEBIDA CONTRATACIÓN		1	8
10	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	4		15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		10

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	391
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	477,968

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2026 al 31/07/2026

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	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	21	3	11
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	9	1	12
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	9		12
2	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	15	1	14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	10	5	13
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	10	1	12
3	SEPELIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	5	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	6	4
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	7	6
4	ASISTENCIA MÉDICA	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	11	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	2	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	3	5	12
5	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	7	6	8
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	7	2	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	3	10
6	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	1	10
		MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		9
7	SCTR	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	9
		OTROS MOTIVOS	1	1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		11
8	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 DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		12
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		15
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4		15
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		15
		INADECUADA ASESORIA AL POTENCIAL CONTRATANTE DE SEGUROS Y DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	1		15
10	ACCIDENTES PERSONALES	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		10

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	372
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	555,607

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/2026 al 30/06/2026

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	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	16	4	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14		13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	6	12
2	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	14	3	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	12	1	12
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	6	11
3	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	6	9
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	2	4	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	3	8
4	SEPELIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	4	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		4	10
5	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	3	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	1	10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	4		14
6	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	2	12
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTION DE LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO	3	2	10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1	1	10
7	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		10
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		15
8	SCTR	PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	1	2	11
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		12
9	INCENDIO	INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTION DE LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO	1	1	11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		10
10	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2	1	12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		14

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	434
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	436,623

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/2026 al 31/05/2026

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 O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	7	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	7	8
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	6	3
2	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	13	1	15
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	13		11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	6	3	10
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	7	7
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	7	7
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3	4	8
4	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	3	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	4	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	8	6
5	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	17	7	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11		14
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	3	11
6	SCTR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		5	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3		11
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2		13
7	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	2	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	2	12
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	13
8	ACCIDENTES PERSONALES	NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	2		11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		11
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		9
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		14
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		9
10	ROBO Y ASALTO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4		13
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		12

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	410
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	438,663

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	12	2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	6	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	9	8
2	SOAT	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	5	14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	7	14
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	10	1	14
3	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	9	2	15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	7	1	15
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	4	12
4	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	4	6	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	3	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	1	9
5	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	3	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	4	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	5	2	10
6	INCENDIO	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		4
7	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		12
		INDEBIDA CONTRATACION	1		9
8	SCTR	PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	2		5
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		8
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		12
9	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	4		12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		13
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		15
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		15

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	398
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	460,288

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/2026 al 31/03/2026

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	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	7	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	10	4
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	4	8
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	17	2	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	1	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	4		9
3	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	10	2	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	6	11
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	10		9
4	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	13		5
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	9	2	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	3	8
5	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	6	8
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	4	4
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	3	12
6	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		10
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		13
7	DOMICILIARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		9
8	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		11
9	SCTR	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	5
		PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	1		12
10	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		8
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		15
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		12

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	403
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	432,092

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/2026 al 28/02/2026

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	12	3
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	4	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	8	9
2	VEHÍCULOS	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	19		8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	14		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	3	11
3	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	19	1	6
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	15	3	5
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	6	6
4	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	3	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	2	9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	1	8
5	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11		7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	8	1	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6	1	8
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		8
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	15
7	SCTR	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	5
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		2	4
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	15
8	ACCIDENTES PERSONALES	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		12
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		9
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2	1	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	11
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		13
10	DOMICILIARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	13
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		12

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	358
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	418,531

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2026 al 31/01/2026

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	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	17	6	9
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	22	1	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	7	10
2	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	11	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	3	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	2	11
3	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	8	10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	6		10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4		10
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	1	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9		8
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	3	2	13
5	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	2	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	2	2	9
6	SCTR	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3		14
		PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	1	1	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	8
7	DOMICILIARIO	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	13
8	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	5		11
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2		6
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		13
9	ACCIDENTES PERSONALES	INDEBIDA CONTRATACION	1	1	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		10
10	VIDA LEY TRABAJADORES	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		11

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES	406
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	456,512