

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

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	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	18	33	14
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	22	11	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	18	15
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	36	22	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	9	5	13
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	9	3	13
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	39	13	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	4	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	6	16
4	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		3	11
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	2	1	19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	13
5	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	13
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1		5
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		12
6	INCENDIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		3
7	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	15
8	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		16
9	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	8
10	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	21
11	TRANSPORTE	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	9
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					380
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					321,210

MAPFRE PERU VIDA

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	94	75	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	33	32	16
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	30	8	16
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	34	13	16
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	15	7	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	4	7	15
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	5	2	17
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	14
4	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2	5	16
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	3	2	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	15
5	DESGRAVAMEN	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	4	1	17
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	19
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		8
6	SEGURO COMPLEMENTARIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	2	25
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	24
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	22
7	ACCIDENTES PERSONALES	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	2		12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2		16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		18
8	RENTA PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	25
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	14
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	17
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					598
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					506,008

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

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	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	14	22	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	19	18
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	14	10	15
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	36	15	13
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	8	3	14
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	11		11
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	36	11	13
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	6	3	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	2	18
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	20
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	21
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	2		21
5	INCENDIO	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	10
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	1		14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		11
6	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		21
7	CAUCIONES (FIANZAS)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	14
8	TODO RIESGO EQUIPO PARA	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		22
9	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	1		15
10	MULTISEGUROS	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	23
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					353
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					255,625

MAPFRE PERU VIDA

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	167	99	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	41	28	18
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	39	14	17
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	39	14	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	13	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	11	10	15
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	1	21
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	2	14
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	6	1	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	25
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	25
5	ACCIDENTES PERSONALES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	17
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	26
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		12
6	DESGRAVAMEN	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	2	17
7	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		1	6
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		19
8	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		2	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					662
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					557,548

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	18	6	20
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	17	3	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	8	22
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	42	27	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	16		9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	4	14
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	36	23	17
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	9	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	2	21
4	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	20
5	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		7
6	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		2	18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		8
7	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	21
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		20
8	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	7
		NO ESTA CONFORME CON EL DIAGNOSTICO MEDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		15
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	1		13
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	17
10	CAUCIONES (FIANZAS)	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		19
11	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		18
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					407
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					336,665

MAPFRE PERU VIDA

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	214	172	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	73	34	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	19	18
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	41	34	16
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	6	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	9	18
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	5	16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		3	27
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	23
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	4	2	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	24
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	23
5	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		4	24
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	27
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		17
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	9
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		2	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		19
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	23
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	30
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		25
7	DESGRAVAMEN	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	2		16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		16
8	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		2	18
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DA?O, REPARACION O ACCESORIOS	1		4
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					835
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					396,285