

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	24	23	18
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	28	3	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	20	10	17
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	37	10	19
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	18	4	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	14	2	19
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	28	8	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	6	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	1	17
4	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		2	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	8
5	INCENDIO	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	5	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		4
6	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3		17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		6
7	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		25
8	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		20
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		12
9	TODO RIESGO EQUIPO PARA	NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	6
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	15
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					464
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					321,478

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	23	10	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	12	10	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	2	20
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	12	18	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	12	9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	16	9
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	12	2	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	4	21
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		19
4	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA	3	7	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		6	4
		CONTRATAACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	29
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	1	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	30
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		12
6	DESGRAVAMEN	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1	1	22
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		27
		NO ESTA CONFORME CON EL DIAGNOSTICO MEDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)		1	20
7	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		1	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	25
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	6
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					291
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					251,753

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	32	16	18
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	31	4	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	16	18
2	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	34	3	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	21	7	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	11	4	15
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	21	2	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	4	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5		16
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	5	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		9
5	INCENDIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		3	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	19
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	15
6	MULTISEGUROS	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1	1	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		6
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	9
7	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	19
8	ROBO Y ASALTO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	20
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		2	13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	20
9	CAUCIONES (FIANZAS)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		18
10	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	13
11	TODO RIESGO EQUIPO PARA	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		19
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					412
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					258,629

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	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	23	11	21
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	13	15	19
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	15	10	22
2	SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	16	10	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	10	14	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	5	23
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	11	18	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	27
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	18		19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	2	22
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		3	28
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	26
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	30
6	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	19
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	23
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		21
8	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		25
9	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		37
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					280
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					199,350

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

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	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	18	21	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	25	9	22
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	22	2	21
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	15	15	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	23	3	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	15	1	11
3	SOAT	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	49	4	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	4	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8		22
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	7	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	15
5	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2	4	8
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
6	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		8
7	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		8
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	6
8	ACCIDENTES PERSONALES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	25
9	INCENDIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	11
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		20
10	RESPONSABILIDAD CIVIL	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		17
11	TODO RIESGO EQUIPO PARA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		11
12	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
13	TRANSPORTE	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	14
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					397
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					253,473

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	16	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	14	5	18
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	11		21
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	16	10	18
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	11	7	20
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	3	24
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	17	39	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	15
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	9	1	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	4	21
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	19
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	21
6	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		13
7	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		17
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		21
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	6
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		14
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	6
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					305
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					217,923