

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2014 al 31/12/2014

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	20	23	21
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	20	5	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	3	23
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		4	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	13
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		2	10
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	9
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	15
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	7
4	SOAT	MATERIAL INFORMATIVO INCOMPLETO O PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1		20
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	3
5	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	12
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	10
6	CAUCIONES (FIANZAS)	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		15
7	COMPRESIVO CONTRA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	8
8	MARÍTIMO CASCOS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		8
9	TRANSPORTE	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	14
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					167
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					117,022

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 INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	15	8	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	4	29
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	5		20
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	3	29
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		4	25
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	23
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	3	23
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1		25
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	22
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		17
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	22
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	25
5	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR ENFERMEDAD PRE EXISTENTE	2		27
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		23
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		8
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					87
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					63,959

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2014 al 30/09/2014

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	20	13	18
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	13	1	24
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3	3	20
2	ASISTENCIA MÉDICA	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2		29
3	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	2	7
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	11
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	10
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	16
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	10
5	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	8
6	TODO RIESGO EQUIPO PARA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					128
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					134,132

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 INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	8	8	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	6	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		6	17
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	3	33
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		4	21
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	31
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4		23
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3		26
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		27
4	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		3	16
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	6
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		2	6
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	17
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	30
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		16
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)		1	22
7	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		17
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR RIESGO NO CUBIERTO O EXCLUIDO (FACTURAR EPS)		1	30
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					96
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					54,523

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2014 al 30/06/2014

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	17	16	17
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	14	1	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	4	17
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	5	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	4	10
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	27
3	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	21
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		17
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	16
5	ASISTENCIA MÉDICA	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		20
6	RESPONSABILIDAD CIVIL	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA	1		11
7	TRANSPORTE	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	10
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					115
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					100,600

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 INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	7	7	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	7	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	19
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	7	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	4	17
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		4	19
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		24
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		23
4	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		3	20
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		9
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	20
6	VIDA LEY TRABAJADORES	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		1
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					88
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					33,415

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2014 al 31/03/2014

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	15	10	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	2	18
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	2	19
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		4	8
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		3	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	13
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		15
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		24
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1		21
4	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	6
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	9
5	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	12
6	MULTISEGUROS	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		9
7	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		13
8	INCENDIO	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		1	13
9	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	17
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					85
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					138,181

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 INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	6	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	22
		DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS		2	32
2	VIDA INDIVIDUAL	DEMORA EN LA ATENCIÓN A TERCEROS	2	10	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	3	17
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	11
3	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2		13
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	14
4	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	13
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	4
6	VIDA LEY TRABAJADORES	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		16
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					62
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					82,220