

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2017 al 31/12/2017

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	26	11	17
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	25	7	20
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	25	2	21
2	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	14	7	22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	6	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	4	19
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	3	24
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	1	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		16
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	3	18
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4		17
5	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	19
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	21
6	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	18
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		14
7	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	1	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	21
8	INCENDIO	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	1		24
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	15
10	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	14
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					315
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					310,774

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	6	10	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	8	4	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	1	13
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	8		10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	3	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	6		9
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		18	14
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		3	14
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	6
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	13	1	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	4	22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	4	1	21
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1		17
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	4
6	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	16
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	17
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	20
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	25
8	DESGRAVAMEN	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		30
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	28
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	24
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					196
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					102,435

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2017 al 30/09/2017

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	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	33	8	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	21	11	15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	23	7	15
2	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	16	7	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	1	23
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6		24
3	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	1	21
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	4		22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		19
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	8	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	20
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	11
5	SOAT	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	2	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	6	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		27
6	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	17
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	17
7	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		25
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		21
8	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	9
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	20
9	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	3		13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	20
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		18
10	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	21
11	TODO RIESGO EQUIPO PARA	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	8
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					323
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					297,493

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	1	25	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	5	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	6	18
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	6	4
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	3	3	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	15
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	3	16	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		3	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		3	9
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	15	1	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	25
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	2	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	14
6	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		19
7	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	9
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	17
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					188
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					184,009

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	33	16	14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	34	2	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	24	9	15
2	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	3	19
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	3	3	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	2	23
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	4	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	2	13
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	3		17
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		7	17
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		5	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		4	17
5	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	5	15
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	1	1	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	15
6	INCENDIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		2	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	12
7	SOAT	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	15
8	ROBO Y ASALTO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	12
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		15
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	8
10	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	20
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	13
11	TODO RIESGO EQUIPO PARA	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		24
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					306
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					267,038

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	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	9	3	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	3	20
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	6	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	7	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	2	11
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	13	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	5	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	9
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9		19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	21
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	17
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		21
6	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	21
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		30
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		22
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					151
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					161,544

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2017 al 31/03/2017

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	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	42	8	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	28	15	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	17	18
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	5	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	4	14
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	2	3	13
3	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		9	18
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		3	17
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	20
4	ACCIDENTES PERSONALES	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTA DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3	1	14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	19
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	2	1	23
5	SOAT	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	20
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		2	20
6	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		2	14
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		2	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	14
7	ROBO Y ASALTO	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	20
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	15
8	INCENDIO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	20
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		1	28
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					292
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					193,289

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	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	7	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	6	16
2	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	9	18
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	6	3	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		8	16
3	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS		3	24
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		2	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	14
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	5	2	20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	18
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		25
5	ACCIDENTES PERSONALES	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	8	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	17
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	16
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	2	23
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2	1	16
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	18
7	DESGRAVAMEN	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		29
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		26
8	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	23
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					166
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					129,847