

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2012 al 31/12/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	12	7	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	4	12
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	3	3	18
2	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		2	20
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	21
3	SOAT	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS		2	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	24
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	22
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		24
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		22
5	INCENDIO	PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS CONTRATADOS POR EMPRESAS DEL SF (FRAUDE / DESGRAVAMEN)	1		28
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR RECLAMOS EXTEMPORÁNEOS (DENUNCIA, AVISO, BLOQUEO, ETC.)	1		22
6	ROBO Y ASALTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	22
7	TODO RIESGO EQUIPO PARA CONTRATISTAS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		19
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					69
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					94,629

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2012 al 31/12/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	3	5	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	6	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	2	15
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	3	22
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	24
3	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1		22
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		25
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		22
4	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	32
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	25
5	PENSIONES DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	LIQUIDACIONES ERRADAS		1	21
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		22
6	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		22
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					57
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					64,479

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2012 al 30/09/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	9	4	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	6	18
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2	1	23
2	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		2	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	10
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	7
3	MISCELÁNEOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	5
4	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	15
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA O INCORRECTA (FALTA DETALLAR GASTOS, DATOS INCOMPLETOS)		1	19
5	TRANSPORTE	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	15
6	ASISTENCIA MÉDICA	DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	22
7	DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	15
8	SOAT	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	18
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					73
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					94,169

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2012 al 30/09/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	9	3	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	25
		PROBLEMAS Y/O DEMORA RELACIONADOS AL OTORGAMIENTO Y REEMBOLSO DE LOS GASTOS DE SEPELIO		3	22
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	8	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	1	22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	25
3	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		19
		LIQUIDACIONES ERRADAS		1	23
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	8
4	VIDA GRUPO PARTICULAR	DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN		4	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	21
5	DESGRAVAMEN	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	22
		DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN		1	10
6	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					66
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					72,728

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2012 al 30/06/2012

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	11	5	17
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	5	7	20
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3	5	24
2	SOAT	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		3	18
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		3	22
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	1		12
3	MISCELÁNEOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	5
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	5
4	DOMICILIARIO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	19
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	2
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	8
5	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		21
6	MULTISEGUROS	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		9
7	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		24
8	INCENDIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	13
9	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	3
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					80
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					98,451

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2012 al 30/06/2012

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	9	3	23
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	6	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	3	23
2	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4		19
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	3		12
		RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	1		22
3	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	29
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	29
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1		29
4	VIDA GRUPO PARTICULAR	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	30
		DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN		1	11
5	DESGRAVAMEN	NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	1		28
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					63
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					73,957

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2012 al 31/03/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	5	23	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	8	21
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	10	1	28
2	MULTISEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	4
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		9
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		10
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR ENFERMEDAD PRE EXISTENTE	1		24
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1	24
4	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	11
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		7
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	8
5	RESPONSABILIDAD CIVIL	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	12
		SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL RECLAMO DECLARADO IMPROCEDENTE	1		7
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					98
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					85,400

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2012 al 31/03/2012

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 ATENCIÓN AL USUARIO	4	7	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	2	20
2	VIDA INDIVIDUAL	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	1	18
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	11
		DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN		1	3
3	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTOS DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3		25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		22
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1		18
4	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1		30
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		28
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		29
5	PENSIONES DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR OTROS CASOS	1		28
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	28
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	20
		DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE TRASPASO		1	20
7	SEGUROS PREVISIONALES - GASTOS DE SEPELIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	23
8	SEGUROS PREVISIONALES - SOBREVIVENCIA	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	28
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					52
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					71,156