

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	10	11	18
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3	2	18
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3	2	18
2	DOMICILIARIO	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		2	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	8
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	2
3	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	24
4	ROBO Y ASALTO	OTROS MOTIVOS		1	16
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	8
5	ASISTENCIA MÉDICA	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		16
6	MULTISEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	13
7	TODO RIESGO EQUIPO PARA CONTRATISTAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		16
8	TRANSPORTE	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	20
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					61
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					119,350

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	9	4	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	5	22
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	25
2	VIDA INDIVIDUAL	OTROS MOTIVOS		3	21
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	23
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	1	22
3	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	3		23
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		22
		OTROS MOTIVOS	1		24
4	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2		17
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		22
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	14
5	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	30
		OTROS MOTIVOS		1	25
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	27
6	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	17
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					59
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					61,944

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2013 al 30/09/2013

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	7	8	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	6	1	23
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	3	20
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	6	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		10
3	ASISTENCIA MÉDICA	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	23
4	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	27
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	8
5	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		18
6	INCENDIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		18
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					59
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					134,927

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2013 al 30/09/2013

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	10	8	20
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	24
		OTROS MOTIVOS		2	18
2	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	5	21
		OTROS MOTIVOS		1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	1
3	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	5		25
		NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	2		23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		22
4	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		20
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		46
5	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	26
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	25
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		2	17
7	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		30
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					55
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					85,916

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2013 al 30/06/2013

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	16	18	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5		26
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	25
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		4	14
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	12
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	20
		DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	8
4	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	22
5	MULTISEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		19
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	11
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					59
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					128,557

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2013 al 30/06/2013

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	16	8	23
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	7	26
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2	1	26
2	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	2	19
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	2	19
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	2	19
3	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3		24
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	7
4	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2		23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		23
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		21
5	ACCIDENTES PERSONALES	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA		1	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		18
6	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	17
7	PENSIONES DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		22
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					72
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					78,199

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

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	21	11	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	4	27
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	3	3	24
2	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		4	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	17
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	16
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	23
4	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1	16
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA	1		20
5	ROBO Y ASALTO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	19
6	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	9
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					92
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					132,488

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

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	6	4	27
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	5	24
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3		24
2	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	28
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	23
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		30
3	VIDA INDIVIDUAL	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	1	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	24
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	32
4	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	18
		INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	21
		SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL RECLAMO DECLARADO IMPROCEDENTE	1		12
5	VIDA LEY TRABAJADORES	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		13
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA	1		14
6	DESGRAVAMEN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	24
7	ESCOLARES	INCUMPLIMIENTO EN LA ANULACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		23
8	PENSIONES DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO POR ENFERMEDAD PRE EXISTENTE	1		20
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					70
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					49,739