

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/2024 al 31/12/2024

MAPFRE PERÚ

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	4	9	8
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		10	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	1	12
2	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	7	7	9
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	11	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	8	7
3	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	9	1	8
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	3	6	9
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	6	2	9
4	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	6	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2	7	11
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	5	8
5	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	7	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	5	8
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	5
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	1	6
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		4	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	11
7	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	8
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		14
8	DOMICILIARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	8
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	10
9	SCTR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	7
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTION DE LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO		1	4
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	10
10	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	6
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		8
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>					376
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					360,071

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/2024 al 30/11/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	27	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	7	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	6	4	11
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	17	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	13	3	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	5	9
3	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	25	6
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	16	5	7
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	4	9
4	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	12	14	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	10	6
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	7
5	VIDA INDIVIDUAL	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	2	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	4	6	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	7	6
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	1	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2	1	12
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	9
7	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		5
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		10
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	14
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		11
9	SCTR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	3
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA		1	12
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	3
10	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	6
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		9

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	391
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	398,772

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/2024 al 31/10/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	21	5
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	7	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	5	11
2	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	8	4	11
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	6	13
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		9	8
3	VIDA INDIVIDUAL	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	10	3	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	4	7	11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	7	4	10
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	15	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	9	8
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	4		7
5	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	9	11	10
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	10	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	11	1	9
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	10	7	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		9
7	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	5
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2	1	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	14
8	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	1	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	12
9	SCTR	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		3	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	8
		PROBLEMAS Y-O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSION POR LA ASEGURADORA	1	1	10
10	DOMICILIARIO	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVAÇÃO DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	1	8
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	9
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>					408
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					368,862

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Periodo: Del 01/09/2024 al 30/09/2024**

**MAPFRE PERÚ**

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	15	31	5
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	15	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	3	11
2	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	11	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	5	11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	4	5	11
3	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	14	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2	4	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	2	10
4	ASISTENCIA MÉDICA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	3	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	3	5
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	4	9
5	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	8	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6		10
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	4	9
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	4	9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	11
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		8
7	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		2	6
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	7
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		10
8	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		13
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	10
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	5
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		2
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	10
10	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		15

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>					366
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					379,038

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/2024 al 31/08/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	9	13	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	4	11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	2	10
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	15	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	14	7	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	2	4
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	17	1	11
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	3	11	9
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	9	11
4	VEHÍCULOS	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9	5	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	11	7
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	4	10
5	VIDA INDIVIDUAL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	8	4	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	3	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	3	9
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	6	5	8
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2	1	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		9
7	DOMICILIARIO	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	3	9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		4	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	8
8	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		11
		INDEBIDA CONTRATACION	1		13
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		2
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		15
		NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1		12
10	DESGRAVAMEN	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2	1	12
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		9

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	390
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	380,391

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2024 al 31/07/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	11	28	6
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	6	8
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	7	6	10
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	11	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	15	5
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	12	6	11
3	VIDA INDIVIDUAL	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	8	5	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	7	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	2	10
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	9	6
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	3	5
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	5	7
5	SOAT	DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	15	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	6	5	9
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	1	7
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	8	9	9
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	3		9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		11
7	DOMICILIARIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	10
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	3
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	9
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		8
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	4
10	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	12

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	442
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	371,068

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/2024 al 30/06/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	19	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	4	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	1	11
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	25	16	6
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6		2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		6	4
3	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	6	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	10	4
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	9	3	10
4	VIDA INDIVIDUAL	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	14	2	12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	6	7	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	1	13
5	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	15	2	4
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	6	6
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	4	9
6	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2		14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		11
7	ACCIDENTES PERSONALES	NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	2	9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	9
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		15
8	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	2	11
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		8
9	DOMICILIARIO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		6
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	10
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	1	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	13

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	374
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	334,290

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/2024 al 31/05/2024

MAPFRE PERÚ

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 ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	9	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	14	7
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	11	3	8
2	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	5	19	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	13	3	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	7	6	10
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	49	29	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3		12
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	1	11
4	VIDA INDIVIDUAL	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	2	13
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	3	7	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7	1	13
5	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	10	11	8
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	3	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		5	5
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	6	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		13
7	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		12
8	VIDA LEY TRABAJADORES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	14
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		1	15
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	9
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1		14
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		1	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		15

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	390
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	346,322



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Periodo: Del 01/04/2024 al 30/04/2024**

**MAPFRE PERÚ**

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	19	11	6
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	16	4	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	2	11
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	17	13	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	13	7	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	2	11
3	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	10	8	7
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	11	4	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	12	3
4	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	24	2	3
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4	8	6
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6		9
5	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	8	3	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	2	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	8	3	14
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3	8	11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		9
7	VIDA LEY TRABAJADORES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3		12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	15
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	7
8	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		11
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		2	14
9	VIDA GRUPO PARTICULAR	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1	1	12
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	1	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		12
10	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	10
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	12

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>					399
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					362,576

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	28	3	9
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	7	11
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	7	4	12
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	16	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	9	4	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	3	13
3	SOAT	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	26	3	5
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6	9	10
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	7	4
4	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	17	4	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	10	3	12
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	5	14
5	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	10	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	12	2	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	9	6
6	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	2	2	11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		4	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		2	8
7	VIDA LEY TRABAJADORES	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	1	14
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	2		12
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	12
8	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	3		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	6
9	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		5
		DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		2	12
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	1	12
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1	2	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		11
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		12

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	411
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	350,934

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/2024 al 29/02/2024

MAPFRE PERÚ

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	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	43	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	11	6	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	1	11
2	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		17	7
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	1	13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	7	5	11
3	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	10	4	14
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	7	3	14
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6	2	13
4	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	7	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	4	11
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	3	4	12
5	SOAT	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	4	16	10
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	4	1	11
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	4		11
6	INCENDIO	INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	1	8	8
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1	1	9
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2		5
7	DOMICILIARIO	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	1	2	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	10
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		2	7
8	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		11
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	2		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		15
9	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	6
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	14
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS		1	9
10	VIDA GRUPO PARTICULAR	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	2		15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		14
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		14

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	445
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	349,655

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2024 al 31/01/2024

MAPFRE PERÚ

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	20	13	9
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	25	4	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	6	4	10
2	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	18	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	11	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	4	11
3	VEHÍCULOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	17	5
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	15	5	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	8	4	6
4	SOAT	RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA	5	15	11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	8	2	5
		NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	8	7
5	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	11	10
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	6		13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	6		13
6	DOMICILIARIO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	3	2	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	3	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	5
7	INCENDIO	NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		3	8
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	2	8
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	2		4
8	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		10
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	7
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		11
9	VIDA LEY TRABAJADORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2		9
10	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		4	9
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO		1	11

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL MES</b>	474
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	427,266