

INFORMACION DE RECLAMOS MAS FRECUENTES 2DO TRIMESTRE 2010

MAPFRE PERU

ORD	CÓDIGO OSP	OSP PRODUCTO	Nº DE RECLAMOS	CÓDIGO MOTIVOS	MOTIVOS	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
1	40	VEHICULOS	3	39	Inadecuada atención al usuario	3		16
			2	48	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	18
			7	62	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	4	27
2	53	DOMICILIARIO	2	39	Inadecuada atención al usuario	2		15
			1	55	Rechazo en la atención del siniestro por documentación fraudulenta		1	26
3	63	ASISTENCIA MEDICA	2	39	Inadecuada atención al usuario	1	1	16
TOTAL			17			10	7	
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS								24
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE								67,472

MAPFRE PERU VIDA

ORD	CÓDIGO OSP	OSP PRODUCTO	Nº DE RECLAMOS	CÓDIGO MOTIVOS	MOTIVOS	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
1	68	DESGRAVAMEN	1	55	Rechazo en la atención del siniestro por documentación fraudulenta	1		55
			2	57	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	1	1	34
2	69	SEPELIO	4	36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	21
			6	40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	3	31
			2	82	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	1	1	21
3	67	VIDA LEY TRABAJADORES	2	41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	30
4	72	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	4	41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	3	29
			3	62	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos		3	24
TOTAL			24			10	14	
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS								30
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE								45,018