

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/04/2011 Al 30/06/2011

Compañía : CARDIF DEL PERU S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución (en días calendario)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Ramo - Robo o Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	12	10
		Errores en la cobranza de primas	1	6	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	6
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	1	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	6	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	5	8
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	0	1	1
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	7
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	0	3	10
2	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	16	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	5	7
		Errores en la cobranza de primas	3	3	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	7	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	15
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	30
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	15
3	Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	5	17
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	0	19
		Errores en la cobranza de primas	0	1	15
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	4	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	16
4	Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	27
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					166
Total de Número de Operaciones					50,749