

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/07/2011 Al 30/09/2011

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	Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	1	0	20
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	1	0	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	16
		Errores en la cobranza de primas	2	0	15
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	15	13
		Otros Motivos	1	0	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	5	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	8
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	7
2	Ramo - Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1	1	22
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	4	0	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	18
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	10	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	44	19	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	3	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	11
3	Ramo - Asistencia Médica	Errores en la cobranza de primas	0	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	15
4	Ramo - Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	1	0	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	20
		Otros Motivos	1	1	18
		Inadecuada atención al usuario	0	4	17
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	6	17
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					189
Total de Número de Operaciones					58,012