

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2012 Al 31/12/2012

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	Errores en la cobranza de primas	0	3	27
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	3	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
2	Ramo - Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1	0	23
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	23
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	22
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	14
		Inadecuada atención al usuario	3	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	9	12
3	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	27
		Errores en la cobranza de primas	1	0	26
		Inadecuada atención al usuario	0	1	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	15
4	Ramo - Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	2	3	16
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	11
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					73
Total de Número de Operaciones					328695