

**ANEXO**  
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**  
**Período: Del 01/07/2012 Al 30/09/2012**

**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	1	2	24
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	1	1	22
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	21
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	2	0	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	3	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	6
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	3
2	Ramo - Accidentes Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	3	24
		Errores en la cobranza de primas	1	3	23
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	18
		Inadecuada atención al usuario	1	4	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	16	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	2	11
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	10		
3	Ramo - Asistencia Médica	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	2	32
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado (bienes o servicios)	2	1	24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	23
		Inadecuada atención al usuario	0	4	20
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	8
4	Ramo - Multiseguros	Inadecuada atención al usuario	3	3	23
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	26
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>100</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>250841</b>