

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	21
		Errores en la cobranza de primas	2	1	17
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	17
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	2	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	11	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	3	9
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	7
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	0	1	7
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0	1	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	4
		Inadecuada atención al usuario	0	3	4
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	4
2	Ramo - Accidentes Personales	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	30
		Errores en la cobranza de primas	0	2	25
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	3	22
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	2	21
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	6	20
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		Inadecuada atención al usuario	1	2	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	15	9
3	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	20
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	19
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	0	17
		Inadecuada atención al usuario	4	8	16
		Errores en la cobranza de primas	0	4	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	14	14
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	3	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	9	8
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	7
Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	5		
4	Ramo - Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	20
		Inadecuada atención al usuario	0	3	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	16
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	12
5	Ramo - Miscelaneos	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	21
6	Ramo - Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	0	1	30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	16
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					182
Total de Número de Operaciones					109488