

**ANEXO**  
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**  
**Período: Del 01/07/2013 Al 30/09/2013**

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	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	27
		Errores en la cobranza de primas	2	1	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	1	20
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	1	0	19
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	1	0	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	2	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	57	8	9
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0	1	6
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	4
2	Ramo - Accidentes Personales	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	29
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	18
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	18
		Errores en la cobranza de primas	1	1	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	1	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	9
3	Ramo - Asistencia Médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	29
		Inadecuada atención al usuario	3	7	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		Errores en la cobranza de primas	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	1
4	Ramo - Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	29
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	0	17
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	0	8
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3
5	Ramo - Soat	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario	0	1	22
6	Ramo - Desgravamen	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	31
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	30
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	30
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
7	Ramo - Vida	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	14
8	Ramo - Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	30
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>162</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>123766</b>