

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2013 Al 31/12/2013

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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	15
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	4	6	14
		Errores en la cobranza de primas	2	1	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	92	10	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	5
2	Ramo - Accidentes Personales	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	2	24
		Errores en la cobranza de primas	2	0	21
		Inadecuada atención al usuario	0	2	18
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	5	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	3
3	Ramo - Asistencia Médica	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	25
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	24
		Inadecuada atención al usuario	0	3	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	20
		Errores en la cobranza de primas	0	3	18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	9	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	6
4	Ramo - Multiseguros	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	6
5	Ramo - Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	18
		Inadecuada atención al usuario	0	2	25
6	Ramo - Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	21
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	12
7	Ramo - Vida	Inadecuada atención al usuario	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	28
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					206
Total de Número de Operaciones					127189