

**ANEXO**  
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**  
**Período: Del 01/01/2011 Al 31/03/2011**

**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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	39	21	9
		Errores en la cobranza de primas	8	5	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	3	7
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	3	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	4	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	11
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	0	2	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	10
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	1	1	13
2	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	8	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	4	10
		Errores en la cobranza de primas	7	2	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	6	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	13
3	Asistencia Médica	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	5	1	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	14
		Errores en la cobranza de primas	0	3	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	16
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	2	6
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	1	0	6
4	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	6
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	1	0	8
5	Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	7
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	1	0	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	2
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>204</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>7,164,630</b>