

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2011 Al 31/12/2011

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 | Otros Motivos | 0 | 1 | 29 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 2 | 19 |
| | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 1 | 1 | 18 |
| | | No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 16 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 1 | 0 | 16 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos) | 1 | 1 | 14 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 22 | 15 | 13 |
| | | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 0 | 2 | 12 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 3 | 4 | 12 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 2 | 1 | 10 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 2 | 1 | 9 |
| 2 | Ramo - Accidentes Personales | Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente | 1 | 0 | 20 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 3 | 3 | 16 |
| | | No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 0 | 1 | 16 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 0 | 3 | 16 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 19 | 21 | 15 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 6 | 13 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 1 | 0 | 13 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 1 | 13 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 1 | 9 | 12 |
| | | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | 0 | 12 |
| | | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 0 | 1 | 9 |
| 3 | Ramo - Asistencia Médica | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 1 | 2 | 28 |
| | | No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 26 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente | 1 | 0 | 18 |
| | | No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros) | 1 | 0 | 17 |
| | | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 0 | 1 | 14 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 6 | 14 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 0 | 10 | 11 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 0 | 1 | 8 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 0 | 1 | 8 |
| 4 | Ramo - Misceláneos | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 1 | 0 | 14 |
| | | Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente | 1 | 0 | 11 |
| 5 | Ramo - Multiseguros | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios | 2 | 2 | 18 |
| Total de Reclamos recibidos en el Trimestre | | | | | 153 |
| Total de Número de Operaciones | | | | | 895,417 |