

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/01/2013 Al 31/03/2013

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	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	24
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	20
		Errores en la cobranza de primas	1	2	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	2	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	6
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	3
2	Ramo - Accidentes Personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	27
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	26
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	23
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18
		Inadecuada atención al usuario	0	3	18
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	7	11
		Errores en la cobranza de primas	1	0	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	5
3	Ramo - Asistencia Médica	Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	1	0	26
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	21
		Inadecuada atención al usuario	0	2	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	1	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	8
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	0	8
4	Ramo - Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	4
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	0	26
5	Ramo - Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	25
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	21
		Inadecuada atención al usuario	0	3	20
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	8
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					97
Total de Número de Operaciones					99909