

Compañía :

BNP PARIBAS CARDIF DEL PERU S.A.

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	Robo y Asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	365	343	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	65	166	3
		Errores en la cobranza de primas	50	35	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	4	7
		Demora en el pago de la indemnización	8	11	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	4	7
		Inadecuada atención al usuario	1	4	5
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	12
2	Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	76	8	7
		Errores en la cobranza de primas	15	5	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	9
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	8
3	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	0	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	10	1	6
		Errores en la cobranza de primas	1	0	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	6
4	Asistencia Médica	Demora en el pago de la indemnización	1	0	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	27	22	3
		Errores en la cobranza de primas	11	9	4
5	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	7	4	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	3
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	8
		Errores en la cobranza de primas	1	0	5
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	1
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada atención al usuario	0	1	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	115	23	4
		Errores en la cobranza de primas	113	7	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	2	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	7	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	3	6
		Inadecuada atención al usuario	4	1	8
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	2	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					1830
Total de Número de Operaciones					123133