

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/04/2019 Al 30/06/2019

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	Ramo - Robo o Asalto	Inadecuada atención al usuario	4	1	17
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	1	16
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	7	2	13
		Errores en la cobranza de primas	2	1	11
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	25	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
2	Ramo - Misceláneos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	8
3	Ramo - Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	0	2	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	7	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	12	4	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	4
4	Ramo - Asistencia Médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	27
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	4	27
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	23
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	3	21
		Inadecuada atención al usuario	1	5	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	4	18
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	17
		Errores en la cobranza de primas	1	0	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	15
Demora en el pago de la indemnización	1	0	14		
5	Ramo - Soat	Demora en el pago de la indemnización	5	6	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	11
6	Ramo-Vida	Liquidaciones erradas	1	0	26
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	26
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	24
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	16
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	1	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	3	9
7	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	10
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					203
Total de Número de Operaciones					806748