

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	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	21
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	6	15
		Demora en el pago de la indemnización	10	11	13
		Inadecuada atención al usuario	3	8	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	7	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	29	8	6
		Errores en la cobranza de primas	57	70	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	934	1,174	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	6	3
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	2
2	Ramo - Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	24
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	22
		Errores en la cobranza de primas	6	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	119	104	5
		Demora en el pago de la indemnización	6	2	4
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	0	3
3	Ramo - Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	7	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	9
		Errores en la cobranza de primas	6	2	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	5	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	118	110	5
4	Ramo - Asistencia Médica	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	26
		Inadecuada atención al usuario	1	1	25
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	1	20
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	2	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	16
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	14
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	9
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	9	7		
5	Ramo - Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	16
		Demora en el pago de la indemnización	7	3	14
6	Ramo-Vida	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	40
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	10	12
		Demora en el pago de la indemnización	4	0	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	92	35	7
7	Ramo - Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	3	0	1
		Inadecuada atención al usuario	0	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	5	1	14
8	Ramo - Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	2	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	20
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					3076
Total de Número de Operaciones					863928