

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	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	28		
		Inadecuada atención al usuario	7	3	21		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	25	8	17		
		Demora en el pago de la indemnización	21	5	16		
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	0	16		
		Errores en la cobranza de primas	46	15	14		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	2	13		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	16	0	13		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1,273	544	12		
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	10		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	2	6		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	4		
		2	Ramo - Multiseguros	Otros Motivos	1	0	9
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9			0	7		
3	Ramo - Misceláneos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	15		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	1	14		
		Inadecuada atención al usuario	1	1	14		
		Demora en el pago de la indemnización	5	0	13		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	11		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	218	274	8		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	6		
		Otros Motivos	14	16	5		
		Errores en la cobranza de primas	17	10	5		
4	Ramo - Accidentes Personales	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	3	24		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	23		
		Errores en la cobranza de primas	1	0	21		
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	20		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	40	33	12		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	11		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	11		
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	9		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	32		
5	Ramo - Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	2	4	26		
		Errores en la cobranza de primas	9	4	17		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	7	15	16		
		Demora en el reembolso de gastos	1	0	16		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	5	16		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	50	84	13		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	112	55	12		
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	12		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	11		
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	5		
		6	Ramo - Sost	Liquidaciones erradas	1	0	25
				No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	21
				Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	19
Demora en el pago de la indemnización	1			2	9		
7	Ramo-Vida	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	27		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	0	26		
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	18		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	16		
		Errores en la cobranza de primas	2	0	15		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	8	13		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	13		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	5	13		
8	Ramo - Desgravamen	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	30		
		Demora en el pago de la indemnización	3	0	22		
		Errores en la cobranza de primas	1	0	19		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	1	14		
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	12		
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	2	11				
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					3095		
Total de Número de Operaciones					827533		