

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2019 Al 31/12/2019

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	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	38
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	20
		Inadecuada atención al usuario	1	1	18
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	18
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	37	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		Demora en el pago de la indemnización	12	9	12
		Errores en la cobranza de primas	2	1	10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	8
2	Ramo - Misceláneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	31
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	22
		Inadecuada atención al usuario	1	1	16
		Demora en el pago de la indemnización	3	4	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	8	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
3	Ramo - Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	23
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	37	0	22
		Inadecuada atención al usuario	1	1	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	10	16
		Errores en la cobranza de primas	1	0	14
4	Ramo - Asistencia Médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
5	Ramo - Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario	0	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	5	13
6	Ramo-Vida individual	Demora en el pago de la indemnización	1	0	4
7	Ramo - Vida Particular	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	1	19
		Demora en el pago de la indemnización	6	1	17
8	Ramo - Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	32
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	4	23
		Inadecuada atención al usuario	1	1	20
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					245
Total de Número de Operaciones					293638