

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	4	0	20
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	17	2	19
		Demora en el pago de la indemnización	3	3	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	18
		Inadecuada atención al usuario	9	2	18
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	3	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	5	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	685	639	9
		Errores en la cobranza de primas	48	27	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	34	24	7
2	Ramo - Mislaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	27
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
3	Ramo - Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	50	67	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15
		Errores en la cobranza de primas	5	7	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	14	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	10	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	2
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	1
4	Ramo - Asistencia Médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	34
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	27
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	4	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	21
		Inadecuada atención al usuario	5	6	20
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	0	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	2	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	181	117	16
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	5	15
		Errores en la cobranza de primas	10	3	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	30	5	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	1	23
Demora en el pago de la indemnización	5	1	21		
Demora en el reembolso de gastos	0	1	20		
5	Ramo - Soat	Inadecuada atención al usuario	3	2	18
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	10
		Errores en la cobranza de primas	0	1	34
		Inadecuada atención al usuario	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	22
6	Ramo-Vida	Demora en el pago de la indemnización	7	2	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	22
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	21
		Inadecuada atención al usuario	1	0	19
7	Ramo - Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	0	1	12
8	Ramo - Multiseuros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	0	1	12
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>2157</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>494964</b>