

**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	0	2	24
		Inadecuada atención al usuario	3	3	23
		Demora en el pago de la indemnización	9	5	22
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	12	2	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	16
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	14	8
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	6	6
		Errores en la cobranza de primas	44	13	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	44	16	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1,096	496	3
2	Ramo - Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	10	3
		Demora en el pago de la indemnización	5	3	25
		Inadecuada atención al usuario	0	1	23
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	47	13	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	7
3	Ramo - Accidentes Personales	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	30
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	26
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	3	24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	6	9	23
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	46	17
		Inadecuada atención al usuario	1	2	13
		Errores en la cobranza de primas	4	2	13
4	Ramo - Asistencia Médica	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	30
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	27
		Inadecuada atención al usuario	3	2	25
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	2	20
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	22	1	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	10	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	88	60	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	6	13
		Errores en la cobranza de primas	5	6	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	8
5	Ramo - Scoat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	27
		Demora en el pago de la indemnización	3	0	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	19
		Inadecuada atención al usuario	0	1	18
6	Ramo-Vida	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	27
		Demora en el pago de la indemnización	5	2	19
7	Ramo Multiseguro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	11
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	26
8	Ramo - Desgravamen	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	2	29
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	28
		Inadecuada atención al usuario	0	3	25
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>2354</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>750889</b>