

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	3	2	24
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	12	1	22
		Inadecuada atención al usuario	5	1	19
		Demora en el pago de la indemnización	10	2	16
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	13	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	40	15	5
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	940	179	3
		Errores en la cobranza de primas	58	11	3
2	Ramo - Mielaneos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	30
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	27
		Demora en el pago de la indemnización	2	4	24
		Inadecuada atención al usuario	1	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	3	17
3	Ramo - Accidentes Personales	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	32
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	28
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	3	28
		Errores en la cobranza de primas	2	3	28
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	23	26
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	25
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	23
		Inadecuada atención al usuario	0	1	22
4	Ramo - Asistencia Médica	Renovación indebida de póliza	0	1	48
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	7	43
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	10	3	37
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	6	35
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	34
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	45	29	34
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	33
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	5	31
		Errores en la cobranza de primas	3	1	30
		Inadecuada atención al usuario	5	4	27
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	18
5	Ramo - Soat	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	10
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	29
		Inadecuada atención al usuario	1	0	26
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	21
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	15
6	Ramo-Vida	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	35
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	6	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	28
		Errores en la cobranza de primas	0	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	7	1	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	19
7	Ramo Multiseguro	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	19
		Liquidaciones erradas	1	0	24
8	Ramo - Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	0	4	27
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	27
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	5	4	24
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					1564
Total de Número de Operaciones					861381