

ANEXO
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/07/2020 Al 30/09/2020**
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	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	7	31
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	31
		Errores en la cobranza de primas	0	2	27
		Inadecuada atención al usuario	0	1	26
		Demora en el pago de la indemnización	4	1	23
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	20
2	Miscelaneos	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	32
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	26
3	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	1	2	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	40
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	0	31
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	26
		Inadecuada atención al usuario	1	0	23
4	Asistencia Médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	37
5	Vida Grupo Particular	No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	41
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	38
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	7	28
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	26
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	20
		Inadecuada atención al usuario	1	0	19
6	Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	17
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	51
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	37
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	18
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					87
Total de Número de Operaciones					271770