

**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                  | Contratación o cargo indebido de seguros   | 415                   | 468                 | 4  |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 81                    | 219                 | 4  |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 63                    | 27                  | 6  |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 38                    | 5                   | 6  |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 8                     | 8                   | 7  |
|  |                                | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 2                     | 6                   | 8  |
|  |                                | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 5                     | 3                   | 13   |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario   | 0                     | 1                   | 7  |
|  |                                | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                       |                       | 2                   | 9  |
| 2  | Miscelaneos                    | Contratación o cargo indebido de seguros   | 114                   | 6                   | 8  |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 29                    | 11                  | 9  |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 7                     | 1                   | 5  |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 2                     | 4                   | 5  |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 0                     | 3                   | 10   |
|  |                                | Cancelación indebida de la póliza de seguros   | 1                     | 1                   | 7  |
|  |                                | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 0                     | 1                   | 6  |
| 3  | Accidentes Personales          | Inadecuada atención al usuario   | 0                     | 1                   | 5  |
|  |                                | Contratación o cargo indebido de seguros   | 12                    | 0                   | 7  |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 1                     | 1                   | 2  |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 2                     | 0                   | 1  |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 2                     | 0                   | 2  |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario   | 1                     | 0                   | 3  |
| 4  | Asistencia Médica              | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 0                     | 1                   | 13   |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 0                     | 1                   | 3  |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 26                    | 34                  | 4  |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 11                    | 7                   | 4  |
| 5  | Multiseguros                   | Contratación o cargo indebido de seguros   | 5                     | 1                   | 5  |
|  |                                | Contratación o cargo indebido de seguros   | 9                     | 1                   | 10   |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 4                     | 1                   | 7  |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 1                     | 0                   | 12   |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 1                     | 0                   | 1  |
|  |                                | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 1                     | 0                   | 9  |
| 6  | Vida Grupo Familiar            | No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional                                | 1                     | 0                   | 12   |
|  |                                | Contratación o cargo indebido de seguros   | 83                    | 15                  | 3  |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros   | 18                    | 23                  | 3  |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas   | 11                    | 7                   | 4  |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 3                     | 2                   | 2  |
|  |                                | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                                       | 0                     | 3                   | 9  |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 1                     | 2                   | 7  |
|  |                                | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 0                     | 2                   | 10   |
|  |                                | Error en los datos del usuario registrado en la empresa  | 0                     | 1                   | 14   |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario   | 1                     | 0                   | 15   |
| 7  | Desgravamen                    | Errores en la cobranza de primas   | 81                    | 0                   | 4  |
|  |                                | Contratación o cargo indebido de seguros   | 34                    | 0                   | 5  |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 20                    | 1                   | 4  |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario   | 8                     | 0                   | 3  |
|  |                                | Cancelación indebida de la póliza de seguros   | 3                     | 0                   | 3  |
|  |                                | Demora en el pago de la indemnización  | 1                     | 1                   | 10   |
|  |                                | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos   | 1                     | 0                   | 5  |
|  |                                | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1                     | 0                   | 9  |
| <b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b> |                                |  |                       |                     | <b>2486</b>  |
| <b>Total de Número de Operaciones</b>              |                                |  |                       |                     | <b>129286</b>                                      |