

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	31	7	8
		Inadecuada atención al usuario	3	2	7
		Demora en el pago de la indemnización	8	7	5
		Errores en la cobranza de primas	0	3	1
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	7	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	7	7
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	16	4	7
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	5
		Errores en la cobranza de primas	2	1	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	5
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	5
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	4
4	Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	3
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	5
5	Vida Grupo Familiar	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	34	7	7
		Demora en el pago de la indemnización	2	2	6
		Errores en la cobranza de primas	1	2	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
Inadecuada atención al usuario	1	0	15		
6	Desgravamen	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	5
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					235
Total de Número de Operaciones					129286