

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	30	4	3
		Inadecuada atención al usuario	1	0	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	1	4
		Demora en el pago de la indemnización	2	6	8
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	1
		Errores en la cobranza de primas	1	0	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	8
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	6	0	3
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	0	1	7
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	1
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	6
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	26	2	4
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	23
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
		Errores en la cobranza de primas	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	25
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	7
6	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	24
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	2
7	Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	0	1	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	24	2	3
8	Asistencia Médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	4	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	14	0	3
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	1
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	1
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					180
Total de Número de Operaciones					139294