

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	45	12	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	2	10
		Demora en el pago de la indemnización	4	5	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	1	1	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	10
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	8	1	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	1
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	7
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	6
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	6	0	10
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	21	9	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	12
		Errores en la cobranza de primas	2	0	11
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	15
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	13
		Errores en la cobranza de primas	1	0	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	7
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	38	5	9
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	9	3	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	14
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					268
Total de Número de Operaciones					107254