

**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/01/2020 Al 31/03/2020**
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	Ramo - Robo o Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	19	14
		Inadecuada atención al usuario	1	1	21
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	10
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	4	3	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	5	20
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	13
2	Ramo - Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	2	16
		Inadecuada atención al usuario	1	0	19
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	20
3	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	8	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	19
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	0	5
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	1	20
4	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	20
5	Ramo - Soat	Inadecuada atención al usuario	1	0	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	19
6	Ramo-Vida	Demora en el pago de la indemnización	0	4	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	2	13
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	3	0	6
		Errores en la cobranza de primas	1	1	24
7	Ramo - Desgravamen	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	22
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	29
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	16
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					308
Total de Número de Operaciones					827533