

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	1,245	1,778	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	194	709	3
		Errores en la cobranza de primas	131	94	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	104	29	5
		Demora en el pago de la indemnización	10	90	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	24	20	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	29	14	11
		Inadecuada atención al usuario	9	20	10
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	3	3
2	Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	335	41	5
		Errores en la cobranza de primas	33	19	6
		Demora en el pago de la indemnización	0	29	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	15	2	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	7	7	9
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	4	8
		Inadecuada atención al usuario	4	2	8
		Contratación o cargo indebido de seguros	37	2	4
		Errores en la cobranza de primas	9	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	2
		Demora en el pago de la indemnización	3	1	9
4	Asistencia Médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	10
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	27	89	3
		Contratación o cargo indebido de seguros	36	52	3
		Errores en la cobranza de primas	18	17	4
5	Vida Grupo Familiar	Demora en el pago de la indemnización	1	3	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	3
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	261	159	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	47	193	3
		Errores en la cobranza de primas	11	20	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	13	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	4	5
		Demora en el pago de la indemnización	2	13	10
		Inadecuada atención al usuario	3	4	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	4	13
6	Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	15
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	0	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario	28	2	3
		Demora en el pago de la indemnización	7	14	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	3	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	10
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1		
Liquidaciones erradas			1	0	15
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>6691</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>465749</b>