

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	3.266	1.806	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	330	220	2
		Errores en la cobranza de primas	163	19	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	43	46	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	21	13	6
		Renovación indebida de póliza	19	10	3
		Demora en el pago de la indemnización	11	6	6
		Inadecuada atención al usuario	5	10	5
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	6
2	Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	268	110	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	7	6
		Inadecuada atención al usuario	5	4	5
		Renovación indebida de póliza	5	1	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	7
		Errores en la cobranza de primas	0	1	4
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	69	47	4
3	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	7	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	2	7
		Errores en la cobranza de primas	1	1	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	7
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	7
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	71	69	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	6	3
		Errores en la cobranza de primas	2	3	1
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	1
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	7
		Renovación indebida de póliza	1	0	1
5	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	34
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	34
		Inadecuada atención al usuario	1	0	5
6	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	127	120	4
		Errores en la cobranza de primas	23	16	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	8	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	14	11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	4	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	4	8
		Demora en el pago de la indemnización	4	5	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	11
		Inadecuada atención al usuario	2	1	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	7
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	1
		Liquidaciones erradas	0	1	15
		7	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	112
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3			4	5
Demora en el pago de la indemnización	3			3	9
Contratación o cargo indebido de seguros	4			1	6
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3			2	5
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3			1	10
Inadecuada atención al usuario	0			1	1
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					7242
Total de Número de Operaciones					441419