

**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	3.144	1.798	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	347	240	2
		Errores en la cobranza de primas	147	36	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	72	60	3
		Demora en el pago de la indemnización	10	46	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	5	9
		Inadecuada atención al usuario	4	2	10
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	1
2	Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	259	105	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	4
		Errores en la cobranza de primas	2	0	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0	1
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	81	47	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	2	4
		Inadecuada atención al usuario	2	1	8
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	7
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	2
4	Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	1	3	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	4
		Contratación o cargo indebido de seguros	166	188	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	46	20	5
		Errores en la cobranza de primas	6	12	4
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1
5	Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	4
		Renovación indebida de póliza	0	1	3
6	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	131	123	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	39	25	4
		Errores en la cobranza de primas	24	13	4
		Inadecuada atención al usuario	7	4	6
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	17
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	5	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	5	7
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	30
7	Desgravamen	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	106	43	5
		Demora en el pago de la indemnización	4	3	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	3	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2		7
8	Soat	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	5
		Inadecuada atención al usuario	0	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	14
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>7463</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>487994</b>