

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	415	468	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	81	219	4
		Errores en la cobranza de primas	63	27	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	38	5	6
		Demora en el pago de la indemnización	8	8	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	6	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	3	13
		Inadecuada atención al usuario	0	1	7
2	Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	114	6	8
		Errores en la cobranza de primas	29	11	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	1	5
		Demora en el pago de la indemnización	2	4	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	3	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	7
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario	0	1	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	12	0	7
		Errores en la cobranza de primas	1	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	1
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	2
4	Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	1	0	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	26	34	4
5	Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	11	7	4
		Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	9	1	10
		Errores en la cobranza de primas	4	1	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	12
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	1
6	Vida Grupo Familiar	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	12
		Contratación o cargo indebido de seguros	83	15	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	18	23	3
		Errores en la cobranza de primas	11	7	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	9
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	2	10
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14		
7	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	1	0	15
		Errores en la cobranza de primas	81	0	4
		Contratación o cargo indebido de seguros	34	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	1	4
		Inadecuada atención al usuario	8	0	3
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	0	3
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	5
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					2486
Total de Número de Operaciones					128399