

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	2.520	1.325	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	205	288	4
		Errores en la cobranza de primas	185	89	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	102	81	5
		Inadecuada atención al usuario	44	27	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	27	8	6
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	13	11
		Demora en el pago de la indemnización	5	5	6
		Liquidaciones erradas	3	3	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	20
		Contratación o cargo indebido de seguros	286	159	4
		2	Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	65
Errores en la cobranza de primas	54			55	9
Inadecuada atención al usuario	19			3	3
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8			2	7
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0			4	18
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3			0	2
Demora en el pago de la indemnización	0			1	19
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	41	25	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	9
		Errores en la cobranza de primas	0	2	3
		Inadecuada atención al usuario	1	1	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	7
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	40	28	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	1	5
		Errores en la cobranza de primas	6	3	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	2	10
		Inadecuada atención al usuario	1	2	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	1
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	15
5	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	78	27	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	6	18	5
		Errores en la cobranza de primas	7	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	1
6	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	287	122	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	33	58	5
		Errores en la cobranza de primas	30	14	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	8	4
		Inadecuada atención al usuario	9	1	5
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	9	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	3	13
		Liquidaciones erradas	0	3	17
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	27
7	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	30	2	4
		Errores en la cobranza de primas	8	2	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	10
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	5
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					6850
Total de Número de Operaciones					423226