

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	408	343	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	78	209	3
		Errores en la cobranza de primas	39	50	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	3	4
		Demora en el pago de la indemnización	2	7	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	7	3
		Inadecuada atención al usuario	1	4	3
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	13
2	Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	79	6	4
		Errores en la cobranza de primas	12	9	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	4
3	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	1	1	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	9	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	6
4	Asistencia Médica	Errores en la cobranza de primas	1	0	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	14	27	3
5	Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	10	10	3
		Contratación o cargo indebido de seguros	7	12	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	13	2	4
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	2
		Errores en la cobranza de primas	1	4	1
		Errores en la cobranza de primas	194	21	3
		Contratación o cargo indebido de seguros	76	31	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	9	3
		Inadecuada atención al usuario	1	4	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	10
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	2
7	Desgravamen	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	2
		Inadecuada atención al usuario	7	0	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	10
8	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	2
9	Soat	Contratación o cargo indebido de seguros	25	6	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	12
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					2119
Total de Número de Operaciones					132206