

**ANEXO**  
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**  
**Periodo: Del 01/01/2014 Al 31/03/2014**

**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	Ramo - Robo o Asalto	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario	1	0	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	20
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	4	12
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	5	10
		Errores en la cobranza de primas	3	12	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	63	22	9
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	1	0	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	5
2	Ramo - Multiseguros	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	12
		Errores en la cobranza de primas	0	8	10
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	7
3	Ramo - Micelaneos	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	6
4	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	1	0	19
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	1	18
		Errores en la cobranza de primas	1	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	5	9
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	4	9
5	Ramo - Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	1	6	17
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	1	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	14
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	4	3	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	56	12	11
		Errores en la cobranza de primas	1	1	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	9
6	Ramo - Vida	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	0	1	7
		Errores en la cobranza de primas	0	1	27
7	Ramo - Soat	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	28
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	13
8	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado	1	0	2
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	24
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>280</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>305066</b>