

**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	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	24
		Errores en la cobranza de primas	3	13	23
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	1	1	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	2	21
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	20
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	2	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	53	14	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	9	16
2	Ramo - Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	28
		Inadecuada atención al usuario	1	0	28
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	26
3	Ramo - Accidentes Personales	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	28
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	3	23
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	24
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	4	18
		Inadecuada atención al usuario	0	2	25
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	8	19
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	22
		Errores en la cobranza de primas	4	2	23
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	1	24
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	24
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	16
		4	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1
Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0			1	28
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0			2	21
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4			11	24
Inadecuada atención al usuario	2			2	26
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4			1	22
No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0			3	27
Cancelación indebida de la póliza de seguros	5			0	28
Errores en la cobranza de primas	0			7	25
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1			3	25
Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	5			0	18
5	Ramo - Vida Individual			Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0
6	Ramo - Soat	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	20
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario	1	4	26
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	28
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	29	21
		Errores en la cobranza de primas	0	2	28
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	25
7	Ramo - Desgravamen	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	19
		Inadecuada atención al usuario	0	1	25
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	28
8	Ramo - Vida	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	25
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>266</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>463837</b>