

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	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	30
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	30
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	28
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	26
		Inadecuada atención al usuario	0	2	24
		Errores en la cobranza de primas	12	13	24
		Renovación indebida de póliza	0	1	22
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	3	19
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	72	20	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	9
No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	3		
2	Ramo - Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	1	0	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	19
3	Ramo - Accidentes Personales	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	26
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	24
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	2	23
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	6	22
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	4	18
		Errores en la cobranza de primas	1	1	17
		Inadecuada atención al usuario	1	2	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	16
Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	0	14		
4	Ramo - Asistencia Médica	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	36
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	26
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	26
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	2	25
		Inadecuada atención al usuario	3	9	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	22
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	21
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	21
		Errores en la cobranza de primas	0	3	20
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	19
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	3	10
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	6	9		
6	Ramo - Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	4	29
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	28
		Inadecuada atención al usuario	2	2	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	26
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	8	22
		Errores en la cobranza de primas	0	1	20
7	Ramo - Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	0	2	30
		Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	30
		Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de prima	2	0	30
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	29
8	Ramo - Vida	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	31
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	30
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	28
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	26
		Inadecuada atención al usuario	1	0	11
Demora en el pago de la indemnización	0	1	9		
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					278
Total de Número de Operaciones					454268