

**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	26
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	7	22
		Inadecuada atención al usuario	6	8	20
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	4	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	17
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	16
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	46	9	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	0	13
2	Ramo - Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	9	13
		Errores en la cobranza de primas	2	14	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	30
3	Ramo - Miselaneos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	27
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0	1	17
		Errores en la cobranza de primas	1	0	21
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	21
4	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	1	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	16
		Inadecuada atención al usuario	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario	2	1	46
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	21	34
5	Ramo - Asistencia Médica	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	8	17
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	10	1	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	6	14
		Errores en la cobranza de primas	7	3	11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	4	21
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	19
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	6	7	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	15	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	17
6	Ramo - Soat	Inadecuada atención al usuario	13	7	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	46	2	16
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	2	16
		Errores en la cobranza de primas	11	0	15
7	Ramo-Vida	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	11	2	14
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	31	3	13
		Inadecuada atención al usuario	7	8	17
8	Ramo - Desgravamen	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	6	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	30
9	Ramo - Sepelio	No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	16
		Errores en la cobranza de primas	0	1	26
9	Ramo - Sepelio	Demora en el pago de la indemnización	0	1	25
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	23
		Inadecuada atención al usuario	0	2	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	16
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	13
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>469</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>367510</b>