

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	7	2	21
		Demora en el pago de la indemnización	7	4	20
		Inadecuada atención al usuario	16	5	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29	23	13
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	4	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	12
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	6	6	11
		Errores en la cobranza de primas	7	4	10
2	Ramo - Miscelaneos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	29
		Inadecuada atención al usuario	2	0	19
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	14
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	6
3	Ramo - Accidentes Personales	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	43	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	3	14
		Inadecuada atención al usuario	4	5	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	5	26	11
		Errores en la cobranza de primas	6	9	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	10	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	7
4	Ramo - Asistencia Médica	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	23
		Inadecuada atención al usuario	14	6	22
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	22
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	8	20
		Errores en la cobranza de primas	2	3	20
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	3	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	3	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	17
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	16	11	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	6	11
5	Ramo - Soat	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	26
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	25
		Demora en el pago de la indemnización	1	7	19
		Inadecuada atención al usuario	5	8	15
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	16	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	8
		Errores en la cobranza de primas	0	1	7
6	Ramo-Vida	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	25
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	25
		Inadecuada atención al usuario	1	0	23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	15
7	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	30
		Inadecuada atención al usuario	2	0	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	24
		Demora en el pago de la indemnización	4	0	17
8	Ramo - Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	14
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					479
Total de Número de Operaciones					511975