

**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	8	2	18
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	15
		Inadecuada atención al usuario	3	2	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	8	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	10
		Errores en la cobranza de primas	3	7	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	6
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	4		
2	Ramo - Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
3	Ramo - Miselaneos	Errores en la cobranza de primas	0	1	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	17
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	7
4	Ramo - Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	10	8	27
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	17
		Inadecuada atención al usuario	2	1	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	0	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	4	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	8	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	3	7
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5		
5	Ramo - Asistencia Médica	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	23
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	3	20
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	3	18
		Errores en la cobranza de primas	1	4	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	39	10	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	5	15
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	0	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	2	10
Inadecuada atención al usuario	5	6	3		
6	Ramo - Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	22
		Inadecuada atención al usuario	4	8	15
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	8	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	10
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
7	Ramo - Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	26
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	21
8	Ramo-Vida	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	21
		Inadecuada atención al usuario	2	1	17
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>320</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>551182</b>