

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	Liquidaciones erradas	0	1	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	28
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	2	19
		Demora en el pago de la indemnización	7	3	17
		Errores en la cobranza de primas	11	3	16
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	3	15
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	10	13	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	11	5	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	17	14	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	188	120	9
Inadecuada atención al usuario	1	1	8		
2	Ramo - Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	9	23
3	Ramo - Accidentes Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	70	474	25
		Errores en la cobranza de primas	17	46	23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	22
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	18
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	34	17
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	16	13	16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	4	16
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	13		
4	Ramo - Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	6	16	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	20
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	19	8	20
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	9	18
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	2	17
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	194	167	11
		Errores en la cobranza de primas	48	22	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	22	9	10
5	Ramo - Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	9
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	30
		Inadecuada atención al usuario	1	2	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	26
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	23
		Errores en la cobranza de primas	1	0	19
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	4	13		
No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	2	12		
6	Ramo - Vida Sepelio	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	35
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	26
		Demora en el pago de la indemnización	5	1	22
7	Ramo - Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	21
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	28
		Demora en el pago de la indemnización	5	1	25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	3	1	11
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>1747</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>460658</b>