

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/04/2014 Al 30/06/2014

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	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	30
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	29
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	25
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	2	21
		Inadecuada atención al usuario	1	1	20
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	2	1	18
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	16
		Errores en la cobranza de primas	13	17	16
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	1	0	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	11
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	1	11
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	87	24	10		
2	Ramo - Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	29
		Errores en la cobranza de primas	3	2	20
		Inadecuada atención al usuario	0	1	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	0	13
3	Ramo - Accidentes Personales	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27
		Inadecuada atención al usuario	2	0	25
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	23
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	21
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	17
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	7	16
4	Ramo - Asistencia Médica	Errores en la cobranza de primas	2	2	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	18
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	6	1	18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	2	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	4	17
		Errores en la cobranza de primas	0	3	17
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	0	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	12
Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	2	11		
5	Ramo - Vida Individual	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	26
6	Ramo - Soat	No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	20
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	0	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	7
7	Ramo - Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	25
8	Ramo - Vida	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	28
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	20
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	1	0	14
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					277
Total de Número de Operaciones					349080