

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	Demora en el pago de la indemnización	1	6	19
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	19
		Inadecuada atención al usuario	17	5	18
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	12	12
		Errores en la cobranza de primas	8	11	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	12	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	36	38	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	5
Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	4		
2	Ramo - Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	35
		Inadecuada atención al usuario	0	1	26
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	16
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
3	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	3	4	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	3	20
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	24	18
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	16	18
		Errores en la cobranza de primas	10	9	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	17	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	9
4	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	21
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	23
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	4	22
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19	2	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	4	19
		Errores en la cobranza de primas	13	5	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	39	10	18
		Inadecuada atención al usuario	10	5	18
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	3	15
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	3	0	10
5	Ramo - Soat	Errores en la cobranza de primas	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario	4	4	26
		Demora en el pago de la indemnización	3	7	23
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	18
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	7
6	Ramo-Vida	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	22
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	20
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
7	Ramo - Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	3	0	21
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	18
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					477
Total de Número de Operaciones					521411