

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2014 Al 31/12/2014

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	Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro	0	1	28
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	3	27
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	26
		Errores en la cobranza de primas	2	4	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	4	20
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	19
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	55	30	15
	Inadecuada atención al usuario	1	0	13	
2	Ramo - Multiseguros	Errores en la cobranza de primas	1	0	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	17
3	Ramo - Accidentes Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	6	21
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	21
		Errores en la cobranza de primas	1	4	20
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	2	20
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	4	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	6	17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
4	Ramo - Asistencia Médica	Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	0	1	28
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	2	28
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	27
		Errores en la cobranza de primas	3	9	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	14	25
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	25
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	3	24
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	3	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	21
		Inadecuada atención al usuario	2	3	19
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	11
5	Ramo - Soat	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	31
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario	1	5	26
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	3	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
6	Ramo - Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	30
		Errores en la cobranza de primas	1	0	19
7	Ramo - Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	1	0	27
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	26
8	Ramo - Vida	Demora en el pago de la indemnización	1	1	21
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					240
Total de Número de Operaciones					410227