

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29		
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	28		
		Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo)	0	1	28		
		Inadecuada atención al usuario	0	3	25		
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	0	1	21		
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	18		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	17		
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	13		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	17	12		
		Errores en la cobranza de primas	2	4	11		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	0	9		
		Demoras en el exdorno de un cargo en cuenta no reconocido	1	0	9		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	3	9		
2	Ramo - Multiseuros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	22		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	19		
3	Ramo - Miscelaneos	Inadecuada atención al usuario	0	1	29		
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	22		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	17		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	10		
4	Ramo - Accidentes Personales	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	24		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	20		
		Inadecuada atención al usuario	0	1	19		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	3	17		
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	17		
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	16		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	4	16		
		Errores en la cobranza de primas	3	1	13		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	9		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	2	26		
5	Ramo - Asistencia Médica	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	25		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	24		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	23		
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	22		
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	2	20		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	22	11	19		
		Errores en la cobranza de primas	2	3	19		
		Inadecuada atención al usuario	1	1	17		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	6	14		
		Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado(bienes o servicios)	1	0	9		
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	7		
		6	Ramo - Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	0	3	32
				Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	25
7	Ramo - Soat	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	26		
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	8	19		
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	19		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	18		
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	17		
		Inadecuada atención al usuario	4	7	15		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	27		
8	Ramo - Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	0	1	28		
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	24		
		Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)	0	1	27		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	28		
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	30		
9	Ramo Vida	Rechazo en la atención de siniestro por enfermedad pre-existente	1	0	28		
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	26		
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	22		
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	20		
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					218		
Total de Número de Operaciones					410903		