

**ANEXO**  
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**  
**Período: Del 01/01/2016 Al 31/03/2016**

**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	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	15	11
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	10
		Errores en la cobranza de primas	0	3	10
		Inadecuada atención al usuario	1	1	10
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	5
2	Ramo - Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	24
3	Ramo - Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	11
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	11
4	Ramo - Accidentes Personales	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	13	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	8
		Inadecuada atención al usuario	4	1	7
		Errores en la cobranza de primas	1	1	5
5	Ramo - Asistencia Médica	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	19
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	3	19
		Inadecuada atención al usuario	0	4	18
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	6	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	14
		Errores en la cobranza de primas	2	1	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	4	10
6	Ramo - Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	22
		Inadecuada atención al usuario	6	12	19
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	18
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	12
		Errores en la cobranza de primas	0	1	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	1
7	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario	1	0	15
8	Ramo Vida	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	29
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	21
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	7
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>210</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>329321</b>