

**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	1	0	21
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	2	16
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	14
		Inadecuada atención al usuario	0	1	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	7	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	4	5
2	Ramo - Multiseuros	Errores en la cobranza de primas	2	6	5
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	15
3	Ramo - Miselaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	9
4	Ramo - Accidentes Personales	Inadecuada atención al usuario	0	1	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	1	10
		Errores en la cobranza de primas	6	3	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	6	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	7	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	1	5
5	Ramo - Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	20
		Errores en la cobranza de primas	3	2	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	5	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	4	12
		Inadecuada atención al usuario	1	3	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	23
6	Ramo - Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	15
		Inadecuada atención al usuario	1	16	14
		Errores en la cobranza de primas	0	1	14
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	9	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	1	5
		Demora en el reembolso de gastos	0	1	4
		Inadecuada atención al usuario	2	0	17
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	8
7	Ramo - Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	23
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	15
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>230</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>310079</b>