

**ANEXO**
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**
**Periodo: Del 01/01/2021 Al 31/03/2021**
**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	Robo y Asalto	No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	5	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	7
		Errores en la cobranza de primas	23	40	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	446	2,182	16
		Inadecuada atención al usuario	0	1	6
		Demora en el pago de la indemnización	2	5	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	10	7	7
2	Miscelaneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	2	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	3	6
		Demora en el pago de la indemnización	0	4	17
		Errores en la cobranza de primas	7	7	4
3	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	311	139	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	47	132	20
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	3	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	11
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	10
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	2	14
		Errores en la cobranza de primas	4	5	17
4	Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	1	2	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29	564	17
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	18
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	5
5	Vida Grupo Familiar	Errores en la cobranza de primas	2	8	18
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	11
		Liquidaciones erradas	1	0	42
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	2
		Errores en la cobranza de primas	5	26	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	154	2,223	20
6	Desgravamen	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	7	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	2
		Demora en el pago de la indemnización	5	12	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	3	5
		Inadecuada atención al usuario	0	2	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	82	191	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	17
Demora en el pago de la indemnización	3	3	20		
Errores en la cobranza de primas	19	47	29		
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	34		
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	2	10		
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>6857</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>240808</b>