

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/07/2021 Al 30/09/2021
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	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1
		Demora en el pago de la indemnización	1	11	7
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	5	24
		Errores en la cobranza de primas	132	56	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1.073	2.518	7
2	Miscelaneos	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	161	88	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
3	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	7
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	1
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	1
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	0	21
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	75	19
4	Multiseguros	Renovación indebida de póliza	0	1	1
		Errores en la cobranza de primas	2	1	17
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	17
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	1
5	Asistencia Médica	Errores en la cobranza de primas	7	6	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	241	830	6
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	0	1	1
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	1
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	18
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	20	2	21
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	0	2	34
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	13
		Demora en el pago de la indemnización	0	11	15
		Inadecuada atención al usuario	1	5	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	27
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	1	24
		Errores en la cobranza de primas	13	21	6
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	18
7	Desgravamen	Liquidaciones erradas	0	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	461	1.096	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	18
		Inadecuada atención al usuario	0	5	29
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	155	15	19
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					7083
Total de Número de Operaciones					318616