

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/07/2024 Al 31/07/2024

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	Contratación o cargo indebido de seguros	60	36	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	17	2	13
		Errores en la cobranza de primas	2	0	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	2	8	13
		Inadecuada atención al usuario	0	3	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	16
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	12	16	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	14
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	16
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	13
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	14
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	40	16	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	16
		Demora en el pago de la indemnización	3	3	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	13
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	0	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	32	13	13
		Inadecuada atención al usuario	0	1	14
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	32	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	16
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					475
Total de Número de Operaciones					135698