

**ANEXO**
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios  
Período: Del 01/03/2024 Al 31/03/2024**
**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	18	27	7
		Inadecuada atención al usuario	1	3	4
		Demora en el pago de la indemnización	3	6	5
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro	0	1	14
		Errores en la cobranza de primas	2	4	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	5
2	Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	8	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	10	2	5
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	8
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2
4	Asistencia Médica	Demora en el pago de la indemnización	2	0	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	2
5	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	7	10	5
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	24
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	10	9
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	2
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro	0	1	13
6	Vida Grupo Familiar	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	25	7	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	13
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	6
		Errores en la cobranza de primas	1	1	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		Inadecuada atención al usuario	0	1	10
7	Desgravamen	No recibió póliza de seguros, certificado de seguro	0	1	2
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	11
8	Domiciliario	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	2
9	Soat	Contratación o cargo indebido de seguros	6	7	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	12
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>393</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>132206</b>