

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/05/2024 Al 31/05/2024
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	87	36	13
		Demora en el pago de la indemnización	0	7	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	15
		Errores en la cobranza de primas	3	3	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	13	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	11	9	12
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	26	15	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15
		Errores en la cobranza de primas	0	1	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	13
3	Accidentes Personales	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	15
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	12
4	Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	21
		Contratación o cargo indebido de seguros	8	0	11
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	11
5	Vida Grupo Familiar	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	2	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	79	36	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	15
Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	17		
6	Desgravamen	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	3	13
7	Domiciliario	Demora en el pago de la indemnización	2	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	19	8	12
8	Asistencia Médica	Errores en la cobranza de primas	0	1	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	14	13	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	15
Total de Reclamos recibidos					561
Total de Número de Operaciones					146887