

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/01/2022 Al 31/03/2022
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	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2.891	1.845	2
		Errores en la cobranza de primas	260	87	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	125	50	2
		Demora en el pago de la indemnización	12	13	10
		Inadecuada atención al usuario	6	1	16
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	15
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	2
2	Miscelaneos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	4	9
		Errores en la cobranza de primas	1	0	8
3	Accidentes Personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	29	3
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	6
		Inadecuada atención al usuario	1	1	21
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	26
4	Multiseguros	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	27
		Errores en la cobranza de primas	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	273	488	3
		Errores en la cobranza de primas	7	11	3
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	5
5	Oncológico	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	5
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	450	262	3
		Errores en la cobranza de primas	15	22	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	10	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	2	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	5
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	1	24
		Inadecuada atención al usuario	3	0	16
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	13
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	1
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	24
7	Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	25
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	76	10	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	5	19
		Inadecuada atención al usuario	2	1	13
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	28
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					7024
Total de Número de Operaciones					424276