

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/06/2024 Al 30/06/2024

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	93	15	12
		Inadecuada atención al usuario	3	0	7
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	14
		Errores en la cobranza de primas	1	0	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	4	11
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	17	1	12
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	10
		Errores en la cobranza de primas	1	0	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	9
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	12
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	14
		Inadecuada atención al usuario	0	1	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	11
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	90	11	12
		Inadecuada atención al usuario	1	1	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	2	0	18
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	15
		Errores en la cobranza de primas	1	0	13
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	16
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
7	Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	18
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	16	6	11
		Inadecuada atención al usuario	33	1	12
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					435
Total de Número de Operaciones					142653