

ANEXO

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período: Del 01/04/2024 Al 30/04/2024

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	77	63	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	4	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	14	14
		Errores en la cobranza de primas	2	3	12
		Demora en el pago de la indemnización	1	5	15
2	Multiseguros	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	9	4	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	13
3	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	0	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	5
4	Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	23
		Contratación o cargo indebido de seguros	34	15	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
		Errores en la cobranza de primas	0	1	14
Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15		
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	81	29	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	13
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	21
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	14
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	28	12	13
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	28	9	14
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	15
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					687
Total de Número de Operaciones					129760