

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 recibí 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 |