

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	48	39	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	6	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	2	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	4	14
		Errores en la cobranza de primas	2	2	12
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	22	8	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	14
		Errores en la cobranza de primas	0	1	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	0	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	5
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	13
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	10
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	45	15	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	3	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
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	19	10	13
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	13	7	14
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					501
Total de Número de Operaciones					129760