

ANEXO

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/08/2024 Al 31/08/2024

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	19	102	11
		Demora en el pago de la indemnización	14	20	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	1	11
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		Errores en la cobranza de primas	1	0	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	14
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	2	25	11
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	13
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	0	6	10
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	13
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	23	40	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	17
		Errores en la cobranza de primas	1	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	36
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	13
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguro	1	0	11		
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	1	12
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	14
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	11
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	11	67	12
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	4	28	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	13
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					596
Total de Número de Operaciones					147418