BNP PARIBAS CARDIF

ANEXO

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período: Del 01/10/2021 Al 31/12/2021

Compañía : **BNP PARIBAS CARDIF DEL PERU S.A.**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución (en dias calendario)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Robo y Asalto	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	1	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	197	103	2
		Demora en el pago de la indemnización	2	16	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	4	4
		Errores en la cobranza de primas	84	48	2
		Inadecuada atención al usuario	4	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1.688	1.826	2
2	Miscelaneos	Demora en el pago de la indemnización	1	5	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	9
3	Accidentes Personales	Demora en el pago de la indemnización	1	0	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	4	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	3
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	6	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	66	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	2	1	24
		Errores en la cobranza de primas	0	1	25
4	Multiseguros	No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	2	2
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	3	2
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	6
		Errores en la cobranza de primas	7	3	2
		Inadecuada atención al usuario	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	403	869	2
5	Soat	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
6	Vida Grupo Familiar	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	6	1	14
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	1	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	25
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	21
		Inadecuada atención al usuario	4	1	19
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	6	16
		Errores en la cobranza de primas	18	13	8
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	16
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	4	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	370	262	3
7	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnización	2	3	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario	0	3	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	30
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	5	19
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					**6113**
Total de Número de Operaciones					**460296**

Classification : Internal