

ANEXO

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período: Del 01/09/2024 Al 30/09/2024

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 | 44 | 120 | 11 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 0 | 14 | 11 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 1 | 0 | 13 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 1 | 13 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 0 | 12 |
| | | No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 5 | 0 | 12 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 15 | 10 | 12 |
| 2 | Miscelaneos | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 27 | 11 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 0 | 1 | 12 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 2 | 0 | 14 |
| 3 | Accidentes Personales | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 1 | 13 |
| 4 | Multiseguros | Contratación o cargo indebido de seguros | 6 | 0 | 12 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 0 | 14 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 0 | 1 | 12 |
| 5 | Vida Grupo Familiar | Contratación o cargo indebido de seguros | 55 | 39 | 11 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 0 | 14 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | 1 | 15 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 14 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 0 | 1 | 25 |
| | | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 1 | 0 | 13 |
| | | No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional | 1 | 0 | 13 |
| Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 1 | 1 | 10 | | |
| 6 | Desgravamen | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | 1 | 12 |
| | | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 8 | 0 | 12 |
| 7 | Domiciliario | Contratación o cargo indebido de seguros | 19 | 96 | 11 |
| | | Demora en el pago de la indemnización | 1 | 0 | 11 |
| | | Errores en la cobranza de primas | 1 | 0 | 13 |
| | Asistencia Médica | Contratación o cargo indebido de seguros | 39 | 19 | 11 |
| Total de Reclamos recibidos en el Trimestre | | | | | 551 |
| Total de Número de Operaciones | | | | | 118176 |