

**ANEXO**
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios  
Período: Del 01/11/2024 Al 30/11/2024**
**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	52	8	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	2	13
		Demora en el pago de la indemnización	2	9	12
		Errores en la cobranza de primas	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	27
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	12	3	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	9
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	5
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	28	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	15
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario	1	1	15
6	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	15
		Demora en el pago de la indemnización	1	2	9
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	51	3	8
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	12	0	8
<b>Total de Reclamos recibidos en el Trimestre</b>					<b>238</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>114184</b>