

ANEXO
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/02/2024 Al 29/02/2024**
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	18	11	8
		Demora en el pago de la indemnización	10	12	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	10	4	7
		Errores en la cobranza de primas	1	4	5
		Inadecuada atención al usuario	1	2	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	13	9
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	10	3	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	14
		Errores en la cobranza de primas	1	0	15
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	5	12
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	1	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	6
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	9
		Errores en la cobranza de primas	0	1	6
4	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	10
		Errores en la cobranza de primas	1	0	6
5	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	8
		Errores en la cobranza de primas	1	0	5
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	5
6	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	31	11	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	11
		Errores en la cobranza de primas	1	1	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	3	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	3	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro	1	0	13
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	14
8	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	12
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					249
Total de Número de Operaciones					123133