

ANEXO
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/07/2023 Al 30/09/2023**
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	2,662	1,005	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	184	459	4
		Errores en la cobranza de primas	157	96	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	94	59	7
		Inadecuada atención al usuario	5	18	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	41	24	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22	11	12
		Demora en el pago de la indemnización	15	34	10
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	5	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	537	136	5
		Errores en la cobranza de primas	33	5	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	18	27	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	12	4	9
		Demora en el pago de la indemnización	1	8	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario	0	1	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	14
		Contratación o cargo indebido de seguros	53	12	5
3	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	11	11
		Errores en la cobranza de primas	1	1	8
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	17
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	12
		Contratación o cargo indebido de seguros	35	12	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	1	3
		Errores en la cobranza de primas	11	2	3
4	Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	5	3
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0	21
		Contratación o cargo indebido de seguros	106	14	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	33	62	3
		Errores en la cobranza de primas	7	4	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	6
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	13
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	15
5	Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	0	1	1
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	17
		Contratación o cargo indebido de seguros	283	211	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	82	219	4
		Errores en la cobranza de primas	28	42	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	13	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	7	7	12
		Inadecuada atención al usuario	1	11	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	9
6	Vida Grupo Familiar	Demora en el pago de la indemnización	0	3	17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	21
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	20
		Inadecuada atención al usuario	87	5	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	9	5	14
		Demora en el pago de la indemnización	2	9	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	12
		Errores en la cobranza de primas	5	1	8
7	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	12
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	14
		Total de Reclamos recibidos en el Trimestre			7182
		Total de Número de Operaciones			349802