

**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/04/2023 Al 30/06/2023**
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	3.010	882	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	237	362	4
		Errores en la cobranza de primas	260	79	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	80	62	6
		Inadecuada atención al usuario	20	9	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	37	7	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	12	17
		Demora en el pago de la indemnización	6	6	12
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	5	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	22
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	476	188	4
		Errores en la cobranza de primas	23	7	4
		Inadecuada atención al usuario	4	1	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	2	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	13
3	Accidentes Personales	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	10	15
		Contratación o cargo indebido de seguros	71	19	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	13
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	9
		Errores en la cobranza de primas	2	1	5
		Inadecuada atención al usuario	1	1	9
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	9
4	Multiseguros	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	27	15	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	2	6
		Errores en la cobranza de primas	6	1	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	1	6
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	10
5	Asistencia Médica	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	2	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	115	15	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	32	36	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	14
		Errores en la cobranza de primas	9	1	4
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1
		Contratación o cargo indebido de seguros	336	141	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	53	101	4
		Errores en la cobranza de primas	40	27	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	1	3
		Inadecuada atención al usuario	3	4	8
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	4	13
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	3	20
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	7	11
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	18
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	19
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	21
		Liquidaciones erradas	0	1	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	21
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
7	Desgravamen	Inadecuada atención al usuario	44	3	4
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	8	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	2
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	16
		Demora en el pago de la indemnización	1	1	7
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					7012
Total de Número de Operaciones					415014