

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/10/2022 Al 31/12/2022
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	2.520	2.045	3
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	304	268	4
		Errores en la cobranza de primas	202	48	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	85	58	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	30	19	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	1
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	1
2	Miscelaneos	Demora en el pago de la indemnización	1	4	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	251	70	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	12	10	4
		Errores en la cobranza de primas	11	4	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario	0	1	30
		Contratación o cargo indebido de seguros	57	48	2
3	Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	2	0	1
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	2
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	5
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	13
		Contratación o cargo indebido de seguros	71	37	3
4	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	2	3
		Errores en la cobranza de primas	6	1	2
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	3
		No recibí póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	2	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	6
5	Asistencia Médica	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	4	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	133	100	4
6	Vida Grupo Familiar	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	4	4
		Errores en la cobranza de primas	22	4	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	1	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	5	7	13
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	0	3
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	22	20
		Demora en el pago de la indemnización	2	1	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	26
		Inadecuada atención al usuario	1	2	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	25
7	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	90	15	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	5	1	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	7
		Demora en el pago de la indemnización	2	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	14
		Inadecuada atención al usuario	1	1	3
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					6694
Total de Número de Operaciones					435261