

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/02/2025 Al 28/02/2025
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	91	46	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	2	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	2	8
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	5
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	2	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	0
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	9	2	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	2	0	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	8
		Demora en el pago de la indemnización	1	0	6
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	5
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	6
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	6
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	27	7	9
		Demora en el pago de la indemnización	1	5	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	0	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	15
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	10
6	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	1	11
		Demora en el pago de la indemnización	0	4	7
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	38	1	6
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	19	3	7
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	0	1	7
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					400
Total de Número de Operaciones					108863