

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/03/2025 Al 31/03/2025
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	74	97	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	3	10
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	10
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	2	0	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	11
		Errores en la cobranza de primas	1	1	10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	2	7
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	15	3	7
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	9
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	10
		Errores en la cobranza de primas	1	0	10
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	10
4	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	9
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	37	13	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	9
		Demora en el pago de la indemnización	4	6	11
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	8
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	12
6	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	12
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	41	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	4
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	10
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	2
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	13	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	2
Total de Reclamos recibidos en el Trimestre					687
Total de Número de Operaciones					111530