

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/01/2025 Al 31/01/2025
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	78	42	6
		Inadecuada atención al usuario	2	0	10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	7	2	6
		Demora en el pago de la indemnización	1	15	8
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	1
		Errores en la cobranza de primas	1	0	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	3	6
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	12	5	5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	2	0	3
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	15
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	5
4	Multiseguros	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	9
5	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	22	10	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	3	1	7
		Demora en el pago de la indemnización	2	2	7
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	0	1	6
		Errores en la cobranza de primas	1	0	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	1	2
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	7
6	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	4
		Demora en el pago de la indemnización	0	2	5
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	10
7	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	34	2	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	9	0	6
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	0	1
8	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	12	0	7
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	1
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	1
Total de Reclamos Atendidos			288		
Total de Reclamos en Trámite			115		
Total de Número de Operaciones			108859		