

**ANEXO**
**Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**
**Periodo: Del 01/04/2025 Al 30/04/2025**
**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	234	245	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	36	27	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	5	2	7
		No está conforme con el monto de la indemnización	3	1	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	2	13
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	2	0	5
		Errores en la cobranza de primas	0	1	2
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	5
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	50	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	0	8
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	6
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	8
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	10
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	4	0	7
4	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	62	11	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	2	8
		Demora en el pago de la indemnización	1	3	10
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso	1	1	11
		Errores en la cobranza de primas	1	0	13
5	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	9
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	9
6	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	105	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	1	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	5
7	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	44	2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	1	8
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	9
<b>Total de Reclamos Atendidos</b>					<b>906</b>
<b>Total de Reclamos en Trámite</b>					<b>641</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>108114</b>