

ANEXO

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período: Del 01/09/2025 Al 30/09/2025

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	392	299	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	115	32	13
		Inadecuada atención al usuario	80	30	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	2	0	13
		No está conforme con el monto de la indemnización	5	1	10
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	11
		Errores en la cobranza de primas	3	1	12
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	0	1	11
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	81	4	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	1	11
		Inadecuada atención al usuario	4	0	15
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	14
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	6	1	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	0
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	0
4	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	119	16	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	0	15
		Inadecuada atención al usuario	23	1	15
		No está conforme con el monto de la indemnización	3	1	9
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	2	18
		Errores en la cobranza de primas	1	0	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	3	0	13
5	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	158	3	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	2	12
		Inadecuada atención al usuario	8	1	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	15
6	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	82	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	0	16
		Inadecuada atención al usuario	11	0	14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	15
7	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	11
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	11
Total de Reclamos Atendidos			1609		
Total de Reclamos en Trámite			398		
Total de Número de Operaciones			123626		