

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/11/2025 Al 30/11/2025
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	114	128	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	4
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	9
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	5
		Errores en la cobranza de primas	3	0	6
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	4	3	6
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	47	10	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	5
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	1	8
3	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	76	16	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	5
		Inadecuada atención al usuario	2	1	6
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro	1	0	7
		Errores en la cobranza de primas	2	2	10
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	2	0	10
4	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	41	4	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	6
		Errores en la cobranza de primas	1	0	6
5	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	16	1	5
6	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	2
		Errores en la cobranza de primas	1	0	1
7	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	4
Total de Reclamos Atendidos			500		
Total de Reclamos en Trámite			0		
Total de Número de Operaciones			110665		