

**ANEXO****Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios**

Período: Del 01/12/2025 Al 31/12/2025

**Compañía :****BNP PARIBAS CARDIF DEL PERU S.A.**

Nº	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	134	114	1
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	6	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	1
		No está conforme con el monto de la indemnización	2	0	6
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1
		Errores en la cobranza de primas	1	0	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
2	Miscelaneos	Demora en el pago de la indemnización	0	1	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	49	12	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	4
3	Vida Grupo Familiar	Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Contratación o cargo indebido de seguros	52	12	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	2
4	Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2	0	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	45	4	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	2
5	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	20	4	1
6	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	11
<b>Total de Reclamos Atendidos</b>					<b>485</b>
<b>Total de Reclamos en Trámite</b>					<b>32</b>
<b>Total de Número de Operaciones</b>					<b>116558</b>