

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.

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	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
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	7
2	Miscelaneos	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
		Inadecuada atención al usuario	1	0	2
3	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	52	12	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	0	2
		Errores en la cobranza de primas	2	0	5
4	Domiciliario	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
Total de Reclamos Atendidos			485		
Total de Reclamos en Trámite			32		
Total de Número de Operaciones			116558		