

ANEXO
Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período: Del 01/08/2025 Al 31/08/2025
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	274	171	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	110	34	11
		No está conforme con el monto de la indemnización	8	4	11
		Demora en el pago de la indemnización	0	3	6
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	24
		Errores en la cobranza de primas	1	0	23
2	Miscelaneos	Contratación o cargo indebido de seguros	68	3	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	0	11
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	6
3	Accidentes Personales	Contratación o cargo indebido de seguros	6	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	0	11
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	6
4	Vida Grupo Familiar	Contratación o cargo indebido de seguros	91	8	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	1	11
		Demora en el pago de la indemnización	0	4	5
		No recibió póliza de seguros, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	11
		Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	24
		No está conforme con el monto de la indemnización	1	0	6
5	Domiciliario	Contratación o cargo indebido de seguros	126	4	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	0	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	6
6	Asistencia Médica	Contratación o cargo indebido de seguros	43	3	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	0	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	0	11
7	Desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización	3	0	11
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	11
Total de Reclamos Atendidos					1059
Total de Reclamos en Trámite					852
Total de Número de Operaciones					121210