

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2019 al: 30/06/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos <sup>(4)</sup>		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION <sup>(5)</sup>
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,132	17,790	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4,698	12,234	16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,375	10,908	5
		Otros	5,044	14,528	6
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,102	20,067	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,025	7,558	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,155	6,649	2
		Otros	1,412	6,388	8
3	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,736	7,586	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	138	745	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	80	252	23
		Otros	271	489	11
4	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,447	2,985	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	4,153	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	689	1
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	806	1,443	3
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	629	202	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	538	277	11
		Otros	353	626	10
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	504	2,129	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	254	1,140	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	95	715	5
		Otros	34	23	18
7	Otros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	60	1096	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	143	264	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	99	8
		Otros	76	41	8
<b>TOTAL</b>			<b>29,150</b>	<b>121,076</b>	<b>7</b>

MM Tran. Monetarias	236,164,003
---------------------	-------------