

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/07/2017 al: 30/09/2017

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos <sup>(1)</sup>		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION <sup>(2)</sup>
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8,076	417	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,542	16,594	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,392	4,730	13
		Otros	2,967	6,411	9
2	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4,151	4,272	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,011	11,381	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2,929	140	2
		Otros	6,009	21,064	10
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	769	2,733	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	641	78	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	343	990	7
		Otros	252	168	10
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,335	152	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	26	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	8
		Otros	8	171	7
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,919	534	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	276	659	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	136	113	15
		Otros	160	612	13
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	43	5,903	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	96	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	25
		Otros	3	6	6
7	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	277	18	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	178	660	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	70	229	10
		Otros	54	67	12
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	149	100	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	0	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	11	18	19
		Otros	2	3	6
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	31	4	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	19	18
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	14	3	2
		Otros	25	20	8
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	147	243	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	68	607	5
		Entrega de billetes falsos	53	3	6
		Otros	75	98	9
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	84	73	16
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	28	11	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	25	23	14
		Otros	64	38	12
<b>TOTAL</b>			<b>41,398</b>	<b>79,490</b>	<b>6</b>

MM Tran. Monetarias	176,928,651
---------------------	-------------