

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/10/2019 al: 31/12/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos <sup>19)</sup>		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION <sup>19)</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)	3,689	28,822	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9,305	14,344	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,865	11,989	6
		Otros	12,008	16,355	6
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8,048	26,300	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,335	9,361	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,522	6,612	13
		Otros	5,339	9,342	6
3	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,632	6,983	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	356	914	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	377	340	15
		Otros	404	824	12
4	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,021	6,533	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	10	2,881	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	536	1
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	820	2,495	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	721	2,168	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	157	714	4
		Otros	321	240	11
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,225	2,073	5
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1,194	402	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	83	290	1
		Otros	446	539	10
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	17	731	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	65	656	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		Otros			
8	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	230	115	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	169	89	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	77	70	12
		Otros	146	172	9
<b>TOTAL</b>			<b>56,583</b>	<b>192,891</b>	<b>6</b>

MM Tran. Monetarias	254,232,297
---------------------	-------------