

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2013 al: 30/06/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos <sup>(4)</sup>		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN <sup>(5)</sup>
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,150	24,917	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3,381	7,347	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,803	5,709	12
		Otros	1,792	4,545	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	85	9,283	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,548	1,763	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,428	1,375	8
		Otros	1,218	2,532	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1,352	8,477	5
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	35	173	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	12
		Otros	0	0	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	121	3,465	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	305	907	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	155	243	10
		Otros	218	466	-
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	60	1,661	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	120	769	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	182	644	10
		Otros	182	382	-
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	234	974	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	168	678	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	180	8
		Otros	329	232	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	65	155	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	29	126	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	40	41	12
		Otros	32	63	-
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	191	74	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	47	20
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	12	18	27
		Otros	38	33	-
9	Cheques	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	54	81	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	74	13
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	6	15	17
		Otros	9	22	-
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	80	51	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	61	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	27	5	12
		Otros	34	48	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	161	96	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	89	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	12	10	19
		Otros	24	27	-
<b>TOTAL</b>			<b>16,802</b>	<b>77,858</b>	<b>9</b>

MM Tran. Monetarias	127,718,920
---------------------	-------------