

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2018 al: 30/06/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ¹⁴⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION ¹⁵⁾
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,300	17,362	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,945	4,990	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,159	1,892	8
		Otros	8,456	3,341	6
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,158	24,990	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,055	8,564	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4,453	4,842	6
		Otros	8,944	7,110	4
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	180	1,183	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	989	684	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	441	46	2
		Otros	208	93	10
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,053	232	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	9	66	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	54	8
		Otros	47	29	7
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	253	1,357	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	56	388	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	7,739	374	3
		Otros	334	178	8
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1,089	2,376	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	34	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	4
		Otros	4	0	2
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	65	290	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	159	122	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	267	43	2
		Otros	47	29	10
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	149	200	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	17	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	5
		Otros	17	1	9
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	30	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	12	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	27	9	2
		Otros	73	14	5
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	246	323	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	35	195	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	19	23	8
		Otros	104	2	4
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	58	538	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	210	345	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1145	16	2
		Otros	82	64	11
TOTAL			47,727	82,462	4

MM Tran. Monetarias	195,459,658
---------------------	-------------