

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2017 al: 31/03/2017

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ⁽⁴⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION ⁽⁵⁾
			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)	3,798	15,653	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8,718	1,218	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,783	5,600	10
		Otros	2,106	5,589	-
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,328	9,426	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	173	8,458	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,245	6,366	10
		Otros	8,089	10,729	-
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	754	2,133	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,010	1,031	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	758	249	4
		Otros	251	264	-
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,515	363	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	38	924	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	250	30	11
		Otros	250	299	-
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	635	1,069	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	148	480	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	7	228	9
		Otros	211	423	-
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	512	7,839	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	245	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	23	5
		Otros	5	14	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	138	383	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	83	202	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	139	24	5
		Otros	43	132	-
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	185	125	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	16	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	16
		Otros	23	17	-
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	28	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	37	6	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	3	4
		Otros	20	35	-
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	26	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	17	7	23
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	7	9	25
		Otros	4	3	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	77	22
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	16	26	18
		Entrega de billetes falsos	24	-	6
		Otros	44	44	-
TOTAL			34,556	79,822	7

MM Tran. Monetarias	157,549,708
---------------------	-------------