

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/10/2017 al: 31/12/2017

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)	4,916	15,069	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,509	4,636	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	951	2,722	9
		Otros	8,942	4,158	6
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,851	12,852	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,160	7,910	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,850	5,174	8
		Otros	6,900	7,565	6
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	507	2,405	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	279	812	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	547	39	2
		Otros	197	90	8
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,310	267	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	83	200	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	6	59	5
		Otros	83	91	6
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	208	711	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2,880	595	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	47	411	6
		Otros	228	247	8
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,114	3,202	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	31	9
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	2	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	91	503	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	145	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	274	19	2
		Otros	81	22	10
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	187	142	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	11	18	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	5
		Otros	10	0	4
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	35	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	23	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	33	9	11
		Otros	50	20	7
10	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	84	473	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	117	79	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	58	4
		Otros	35	21	7
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	61	343	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	96	297	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	517	50	3
		Otros	62	63	8
TOTAL			41,399	71,430	4

MM Tran. Monetarias	183,923,541
---------------------	-------------