

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2018 al: 31/03/2018

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)	4,221	14,305	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,472	5,267	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	957	2,962	6
		Otros	8,064	3,664	5
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,385	14,561	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,129	8,184	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4,117	6,901	6
		Otros	6,995	8,197	5
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	392	1,239	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	277	890	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	528	62	2
		Otros	241	95	7
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,128	246	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	68	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	19	2
		Otros	107	25	5
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	296	928	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5,151	590	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	70	374	4
		Otros	302	268	5
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,171	2,036	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	44	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	4	5
		Otros	0	4	8
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	103	305	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	126	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	556	23	1
		Otros	76	23	6
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	198	146	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	8	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	1	3
		Otros	4	2	5
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	28	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	11	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	32	7	9
		Otros	40	11	5
10	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	95	389	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	229	217	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	22	20	7
		Otros	97	6	5
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	82	555	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	279	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1025	25	2
		Otros	100	99	6
TOTAL			42,851	73,214	3

MM Tran. Monetarias	184,635,685
---------------------	-------------