

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2019 al: 31/03/2019

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	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,921	13,155	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,924	9,778	17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,721	10,308	5
		Otros	4,469	15,996	8
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,350	16,261	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,335	6,351	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,599	5,425	2
		Otros	1,584	5,946	13
3	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2,696	6,837	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	194	678	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	87	316	23
		Otros	281	567	11
4	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,428	2,340	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	3,556	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	627	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	32
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,537	1,487	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	853	355	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	168	445	2
		Otros	581	491	10
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	381	1,998	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	226	1,309	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	232	1,061	5
		Otros	61	22	14
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	469	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	316	89	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	44	58	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	49	4
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	14	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	18	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	21	2	27
		Otros	18	22	8
9	Servicios varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	36	56	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	15
		-	0	0	0
		-	0	0	0
10	Tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	15	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	8	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	11
11	Otros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	9	5	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	14
TOTAL			29,189	106,130	8

MM Tran. Monetarias	224,968,648
---------------------	-------------