

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/10/2018 al: 31/12/2018

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)	3,789	20,542	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,074	5,683	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,019	2,222	11
		Otros	3,688	3,400	7
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,632	17,445	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,794	10,721	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,009	6,990	11
		Otros	7,313	10,087	7
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	405	2,499	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	270	743	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	180	70	5
		Otros	138	102	10
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	450	417	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	384	122	7
		Entrega de billetes falsos	60	6	11
		Otros	8	46	8
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,927	4,204	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3,110	175	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	70	472	10
		Otros	409	377	11
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	363	603	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	75	53	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	103	11
		Otros	13	13	9
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	190	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	43	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	47	8	3
		Otros	12	1	13
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	194	149	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	31	13	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	8	9
		Otros	7	1	5
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	50	28	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	59	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	31	6
		Otros	68	53	7
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	217	206	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	29	70	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	15	11
		Otros	34	8	6
11	Otros	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	152	445	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	121	362	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	320	10	2
		Otros	261	265	8
TOTAL			36,873	89,002	6

MM Tran. Monetarias	227,671,633
---------------------	-------------