

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/07/2018 al: 30/09/2018

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)	4,731	18,914	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8,226	220	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,190	5,683	7
		Otros	3,199	7,106	6
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,133	16,416	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,403	11,588	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,840	6,057	6
		Otros	11,726	8,054	5
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	152	1,652	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	277	847	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	424	74	2
		Otros	207	67	8
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	806	253	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	294	51	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	42	3
		Otros	59	27	6
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	10,366	280	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	237	1,377	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	42	472	6
		Otros	317	180	5
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,157	2,171	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	83	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	18	6
		Otros	2	1	4
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	68	431	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	246	54	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	93	178	7
		Otros	48	11	8
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	240	194	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	75	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	10	19	10
		Otros	9	2	7
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	19	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	36	5	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	23	5	9
		Otros	24	34	5
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	197	233	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	79	218	6
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	19	15	9
		Otros	43	2	7
11	Otros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	936	17	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	64	513	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	91	474	9
		Otros	82	61	8
TOTAL			56,209	84,118	3

MM Tran. Monetarias	205,123,088
---------------------	-------------