

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/06/2019 al: 30/09/2019

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)	2,719	20,735	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,766	14,897	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,598	12,782	6
		Otros	4,985	20,464	6
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,312	22,922	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,747	9,489	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	849	6,001	2
		Otros	2,260	7,091	12
3	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,504	8,409	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	229	732	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	127	779	19
		Otros	242	556	11
4	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	948	4,148	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	22	4,988	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	804	1
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	511	2,503	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	311	1,443	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	67	685	3
		Otros	65	43	12
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	748	1,813	4
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	801	262	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	150	412	1
		Otros	283	77	11
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones.	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	25	1,120	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	359	120	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	131	2
		Otros	74	85	10
8	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	427	319	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	215	531	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	62	136	8
		Otros	68	21	11
TOTAL			34,500	144,498	6

MM Tran. Monetarias	253,562,713
---------------------	-------------