

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2020 al: 31/03/2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ⁽¹⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION ⁽²⁾
			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)	4,654	29,843	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9,405	16,548	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3,400	12,233	6
		Otros	10,869	11,428	8
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8,863	30,978	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,366	12,313	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,454	7,397	12
		Otros	3,866	8,405	10
3	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,547	6,961	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	394	1,132	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	228	424	16
		Otros	535	683	13
4	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,286	8,901	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	12
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,058	3,781	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	683	1,911	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	184	607	4
		Otros	503	344	10
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,354	1,979	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1,330	388	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	166	174	10
		Otros	398	158	7
7	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	5	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	241	158	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		Otros	9	4	4
8	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	188	1519	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	208	526	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	236	362	14
		Otros	213	330	11
TOTAL			57,849	159,493	6

MM Tran. Monetarias

251,213,206