

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/07/2020 al: 30/09/2020

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)	3,333	48,761	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	21,899	15,711	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7,610	17,286	13
		Otros	12,761	23,682	12
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,305	36,584	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6,211	8,175	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,253	6,823	13
		Otros	5,848	5,394	11
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,393	31,119	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14,159	11,879	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	96	803	5
		Otros	662	450	16
4	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	762	7,289	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	361	3,423	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	562	349	17
		Otros	851	1046	14
5	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,260	6,358	3
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,013	1,348	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	72	61	13
		Otros	41	78	11
7	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	242	229	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	100	60	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	117	76	12
		Otros	86	83	17
TOTAL			87,002	227,067	7

MM Tran. Monetarias	251,287,058
---------------------	-------------