

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2017 al: 30/06/2017

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	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8,796	700	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,240	15,905	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,506	5,103	10
		Otros	2,641	4,699	8
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,128	10,224	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,615	3,435	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,576	95	3
		Otros	5,028	18,802	9
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	704	2,794	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	465	161	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	301	1,097	11
		Otros	188	239	12
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,313	293	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	256	30	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	202	1,304	7
		Otros	123	99	9
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,291	364	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	286	534	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	77	80	16
		Otros	167	415	11
6	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	69	185	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	50	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	9
7	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	270	31	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	177	638	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	259	14
		Otros	51	83	15
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	177	137	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	13	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	12
		Otros	8	2	9
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	45	4	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	40	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	6	5
		Otros	36	22	12
10	Servicios varios	Entrega de billetes falsos	53	3	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	3	9
		Otros	8	44	9
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	102	198	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	98	23	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	55	131	8
		Otros	70	68	14
TOTAL			39,303	68,325	7

MM Tran. Monetarias	163,310,934
---------------------	-------------