

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2020 al: 30/06/2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ¹⁴⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION ¹⁵⁾
			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)	3.636	29.883	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7.207	14.917	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8.493	13.696	11
		Otros	9.969	14.311	7
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7.532	27.462	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5.637	12.749	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1.697	4.833	10
		Otros	3.365	4.273	7
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2.960	6.913	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	926	11.325	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	167	177	15
		Otros	318	759	9
4	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	606	4.477	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	263	1.680	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	332	273	15
		Otros	340	385	8
5	Banca - Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	666	6.710	2
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1.095	1.425	5
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	964	345	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	351	261	13
		Otros	397	329	10
7	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	188	939	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	60	90	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	71	11
		Otros	131	154	10
TOTAL			57.360	158.437	6

MM Tran. Monetarias

174.547.324