

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2012 al: 31/03/2012

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ⁽⁴⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN ⁽⁵⁾
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	100	12,260	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	339	5,228	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	367	2,893	14
		Otros	1,253	3,649	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	50	4,081	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,976	693	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	428	2,190	9
		Otros	930	3,854	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	865	6,703	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	12
		Otros	0	0	-
4	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	2,089	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	132	1,046	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	648	15
		Otros	250	605	-
5	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	21	2,924	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	75	543	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	71	192	14
		Otros	195	409	-
6	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	1,365	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	167	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	63	19
		Otros	43	110	-
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	64	544	13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	73	90	33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	40	19
		Otros	75	58	-
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	155	333	26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	71	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	50	45	20
		Otros	61	150	-
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	32	19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	44	4
		Inadecuada atención al usuario	2	23	14
		Otros	46	43	-
10	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	60	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	4	36
		Otros	3	9	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	46	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	18	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	24	15
		Otros	39	42	-
TOTAL			8,021	53,392	9

MM Tran. Monetarias	104,319,280
---------------------	-------------