

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/04/2012 al: 30/06/2012

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	68	11,334	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	540	4,425	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	440	2,756	11
		Otros	1,303	3,581	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	52	5,126	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	571	1,905	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,283	539	8
		Otros	932	3,162	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	790	6,802	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	1
		Otros	0	1	-
4	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	1,566	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	169	1,087	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	776	11
		Otros	197	529	-
5	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	2,039	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	79	655	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	63	181	11
		Otros	261	382	-
6	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	879	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	127	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	66	14
		Otros	43	85	-
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	72	468	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	88	52	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	25	13
		Otros	61	43	-
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	89	314	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	110	58	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	30	15
		Otros	38	120	-
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	32	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	12	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	26	7
		Otros	36	50	-
10	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	44	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	7	13
		Otros	10	7	-
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	36	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	31	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	13	23	11
		Otros	16	22	-
TOTAL			7,637	49,416	8

MM Tran. Monetarias	108,778,622
---------------------	-------------