

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/10/2012 al: 31/12/2012

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	147	17,623	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,093	6,996	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	732	4,392	13
		Otros	1,545	4,440	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	5,756	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	468	2,250	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,279	727	9
		Otros	767	2,446	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero, problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero))	1,258	7,819	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	144	4
		Otros	1	13	7
		Otros	2	1	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	2,857	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	102	748	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	103	337	13
		Otros	193	529	-
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	1,923	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	151	976	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	90	587	13
		Otros	199	508	-
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	124	458	11
		Inadecuada atención al usuario	63	472	12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	115	19	43
		Otros	188	252	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	12	445	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	124	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	44	68	14
		Otros	57	118	-
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	69	298	24
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	65	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	28	24
		Otros	71	102	-
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	51	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	31	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	46	9
		Otros	54	74	-
10	Cheques	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	15	42	14
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	21	31	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	21	20
		Otros	20	38	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	71	52	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	42	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	61	8
		Otros	51	65	-
TOTAL			9,373	64,075	9

MM Tran. Monetarias	122,899,700
---------------------	-------------