

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/03/2013 al: 31/03/2013

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	281	22,719	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	858	6,494	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,040	3,932	12
		Otros	1,316	3,901	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	7,288	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	319	2,312	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,362	1,115	10
		Otros	833	2,721	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1,196	7,032	5
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	89	246	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	12	57	6
		Otros	9	24	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	35	4,193	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	175	749	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	90	245	12
		Otros	121	337	-
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	3,053	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	80	664	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	81	568	12
		Otros	134	289	-
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	119	929	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	507	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	75	129	9
		Otros	138	192	-
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	65	285	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	31	19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	31	17
		Otros	37	67	-
8	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	75	150	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	12	131	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	53	59	13
		Otros	23	49	-
9	Cheques	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	48	68	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	14	67	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	50	17
		Otros	8	21	-
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	48	54	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	73	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	14	18	13
		Otros	30	43	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	76	74	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	91	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	31	26	10
		Otros	14	37	-
TOTAL			9,081	71,121	9

MM Tran. Monetarias	121,930,064
---------------------	-------------