

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/07/2013 al: 30/09/2013

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos ⁽⁴⁾		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION ⁽⁵⁾
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,154	19,742	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5,152	8,298	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,346	6,446	12
		Otros	2,026	5,355	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	100	10,690	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,658	3,331	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,868	1,602	7
		Otros	1,602	3,673	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1,598	10,552	6
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	1	14
		-	-	-	
		Otros	-	-	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	177	3,089	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	356	1,205	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	177	200	9
		Otros	211	459	-
5	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	47	1,271	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	243	664	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	124	407	11
		Otros	176	297	-
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	197	1,189	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	171	824	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	205	71	12
		Otros	302	167	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	95	191	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	36	140	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	60	38	13
		Otros	38	74	-
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	58	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	59	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	24	11	12
		Otros	43	50	-
9	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	179	76	12
		Inadecuada atención al usuario	2	7	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	2	14
		Otros	4	2	-
10	Cheques	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	75	55	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	39	15
		Inadecuada atención al usuario	1	14	10
		Otros	14	10	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	88	69	17
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	87	11
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	15	25	24
		Otros	68	54	-
TOTAL			20,759	80,594	9

MM Tran. Monetarias	131,924,624
---------------------	-------------