

## PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Informe Gerencial

4to Trimestre 2015

- I. Antecedentes
- II. Evolución de Nro. de Reclamos vs. nro. de Transacciones Monetarias
- III. Tiempo de Ciclo de Atención de Reclamos
- IV. Evolución de número de Reclamos por tipo de finalización
- V. Número de Reclamos por Producto
  - Tarjeta de Crédito
  - Cuentas de Ahorro
  - Seguro de Bancos
  - Cajeros Automáticos
  - Crédito de Consumo
  - Servicio de Atención al Usuario
- VI. Número de Reclamos por Banca y Canal de Atención
- VII. Conclusiones de los resultados
- VIII. Proyecto de Mejora de Proceso y Reducción de Reclamos

## **I. Antecedentes**

El presente informe tiene como objetivo mostrar los resultados de la atención de los reclamos que ingresaron al BCP durante el Cuarto Trimestre 2015.

La información se basa en lo registrado en el Sistema de Reclamos y Solicitudes del Cliente (SRSC) y que se presenta a la SBS en el reporte 24 ("Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios"), de acuerdo a la normatividad vigente.

Durante este informe, cuando se hable de reclamos, se estará refiriendo a tres conceptos: (i) reclamos en sí, (ii) abonos bajo autonomía (ABA), y (iii) reclamos reiterativos.

Se entiende por reclamo a toda aquella solicitud que presenta un cliente para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular sobre el producto adquirido o servicio prestado.

Un abono bajo autonomía (ABA) es una herramienta que tiene el BCP para atender de manera rápida los reclamos de los clientes y se rige bajo ciertos parámetros para su atención.

Un reclamo reiterativo es cuando el cliente, después de recibida la comunicación de respuesta enviada por la Gerencia de Operaciones de Postventa, no está satisfecho con la información brindada o con la conclusión del caso, debiendo presentar una nueva solicitud por el mismo motivo.

No está incluida dentro de este reporte la información del concepto Requerimiento, que es cuando el cliente solicita expresamente una aclaración, información y/o la aplicación de un beneficio sobre un producto o servicio que mantiene en el Banco, así como también regularización de errores no cometidos por el Banco sino por él mismo. Es decir, no implica una insatisfacción, sino más bien una petición especial.

## II. Evolución de nro. de Reclamos vs. nro. de Transacciones Monetarias

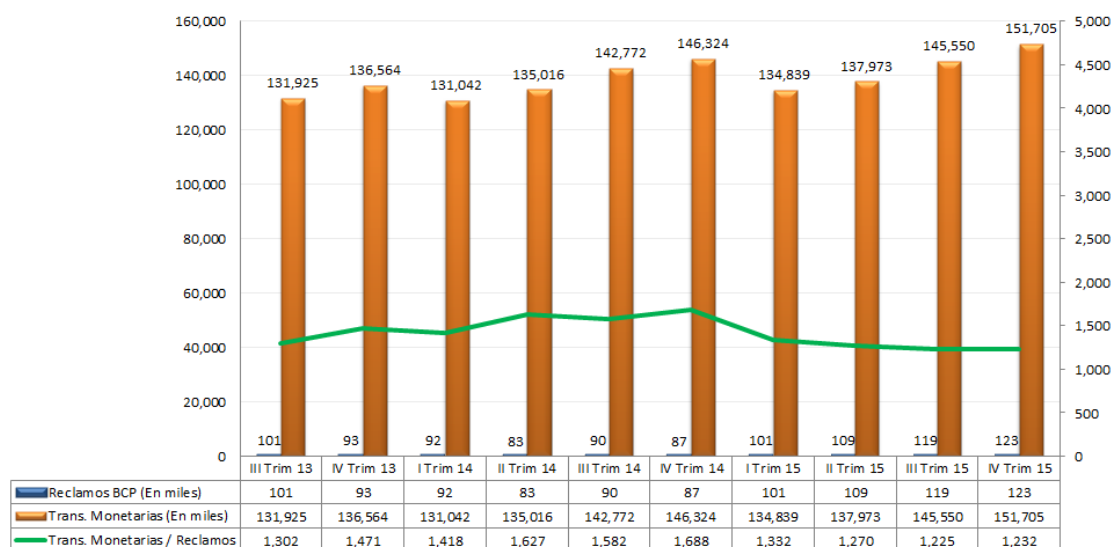


Figura 1. Evolución de Reclamos generados vs. Número de Transacciones Monetarias (BCP)

Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

En el Cuarto Trimestre 2015 se han atendido en promedio 151,705 millones de transacciones monetarias, 4% más en comparación con el Tercer Trimestre 2015, en el que se recibieron en promedio 145,550 millones de transacciones monetarias.

Además, en el Cuarto Trimestre 2015 se generó un reclamo por cada 1,232 transacciones, mientras que en el Tercer Trimestre del 2015 fue un reclamo por cada 1,225 transacciones.

## III. Tiempo de Ciclo de Atención de Reclamos

El tiempo de ciclo se mide desde el día de ingreso de la solicitud del cliente hasta el día que él recibe la respuesta formal del Banco (vía carta o email).

El tiempo máximo que exige la SBS para dar respuesta a un reclamo es de 30 días. De ser necesaria una extensión a este plazo, antes de este vencimiento, se debe comunicar al cliente la nueva fecha de atención.

Tabla 1: Número de Reclamos dentro y fuera del plazo de atención en BCP

Trimestres	A favor de la Empresa				Sub Total	A favor del Usuario				Sub Total	Total	% Cumplimiento
	Dentro		Fuera			Dentro		Fuera				
	1-15	16-30	31-60	Más de 60		1-15	16-30	31-60	Más de 60			
I TRIM 11	5,665	85	88	50	5,888	35,066	117	88	17	35,288	41,176	99.4%
II TRIM 11	5,490	373	71	162	6,096	37,911	4,352	212	77	42,552	48,648	98.9%
III TRIM 11	4,200	1,919	261	82	6,462	25,135	13,800	2,817	341	42,093	48,555	92.8%
IV TRIM 11	3,069	1,594	404	34	5,101	33,937	13,144	2,017	434	49,532	54,633	94.7%
I TRIM 12	5,473	1,802	675	71	8,021	45,285	6,071	1,880	156	53,392	61,413	95.5%
II TRIM 12	6,328	1,130	160	19	7,637	44,448	4,401	515	52	49,416	57,053	98.7%
III TRIM 12	8,209	1,361	227	19	9,816	54,522	5,236	452	42	60,252	70,068	98.9%
IV TRIM 12	7,035	1,804	441	93	9,373	54,892	7,942	1,158	83	64,075	73,448	97.6%
I TRIM 13	7,203	1,610	238	30	9,081	62,724	7,617	669	111	71,121	80,202	98.7%
II TRIM 13	14,162	2,326	273	41	16,802	67,811	9,229	727	91	77,858	94,660	98.8%
III TRIM 13	17,374	3,083	277	25	20,759	68,733	11,116	679	66	80,594	101,353	99.0%
IV TRIM 13	15,923	3,159	294	22	19,398	63,818	8,967	599	51	73,435	92,833	99.0%
I TRIM 14	14,378	4,006	324	84	18,792	63,747	9,003	680	214	73,644	92,436	98.6%
II TRIM 14	14,675	3,852	519	20	19,066	50,774	12,026	1,052	59	63,911	82,977	98.0%
III TRIM 14	14,398	5,627	1,641	158	21,824	48,761	16,103	3,120	466	68,450	90,274	94.0%
IV TRIM 14	13,386	5,939	2,113	130	21,568	44,492	16,222	4,121	268	65,103	86,671	92.3%
I TRIM 15	16,879	7,394	2,733	289	27,295	51,572	16,518	5,148	728	73,966	101,261	91.2%
II TRIM 15	25,306	5,895	974	322	32,497	62,376	11,118	1,994	655	76,143	108,640	96.4%
III TRIM 15	29,407	4,822	781	150	35,160	72,544	9,094	1,306	716	83,660	118,820	97.5%
IV TRIM 15	40,826	2,304	509	766	44,405	71,835	5,273	710	869	78,687	123,092	97.7%

Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

Para inicios de enero se tuvo en trámite 8,037 solicitudes, disminuyéndose en 11% con respecto al trimestre pasado.

Trimestres	RECLAMOS EN TRAMITE				Total	% Cumplimien
	Dentro		Fuera			
	1-15	16-30	31-60	Más de 60		
I TRIM 11	2,354	0	0	0	2,354	100%
II TRIM 11	2,554	92	21	3	2,670	99%
III TRIM 11	6,581	693	349	211	7,834	93%
IV TRIM 11	5,199	1,304	273	29	6,805	96%
I TRIM 12	2,740	97	35	2	2,874	99%
II TRIM 12	5,662	792	443	126	7,023	92%
III TRIM 12	5,586	1,196	693	333	7,808	87%
IV TRIM 12	7,621	851	411	166	9,049	94%
I TRIM 13	7,485	1,667	528	224	9,904	92%
II TRIM 13	8,850	1,550	441	124	10,965	95%
III TRIM 13	8,919	1,475	381	133	10,908	95%
IV TRIM 13	8,788	1,685	464	201	11,138	94%
I TRIM 14	8,084	680	671	457	9,892	89%
II TRIM 14	11,797	2,599	451	619	15,466	93%
III TRIM 14	9,994	2,335	988	348	13,665	90%
IV TRIM 14	12,787	5,014	1,593	340	19,734	90%
I TRIM 15	10,905	1,387	1,182	772	14,246	86%
II TRIM 15	9,975	1,333	851	370	12,529	90%
III TRIM 15	6,892	890	610	649	9,041	86%
IV TRIM 15	6,731	533	110	663	8,037	90%

Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

#### IV. Evolución de número de Reclamos por tipo de finalización

Los reclamos que son finalizados a favor del cliente se mantienen, en promedio, sobre el 74% de los reclamos presentados. (Ver Figura 2).

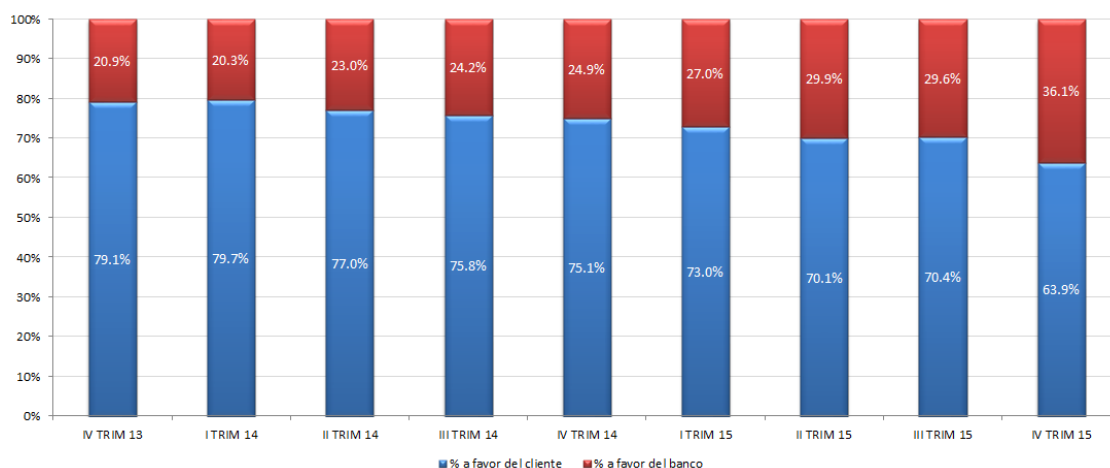


Figura 2. Evolución de Número de Reclamos por Tipo de Finalización (BCP)

Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

## V. Número de Reclamos por Producto

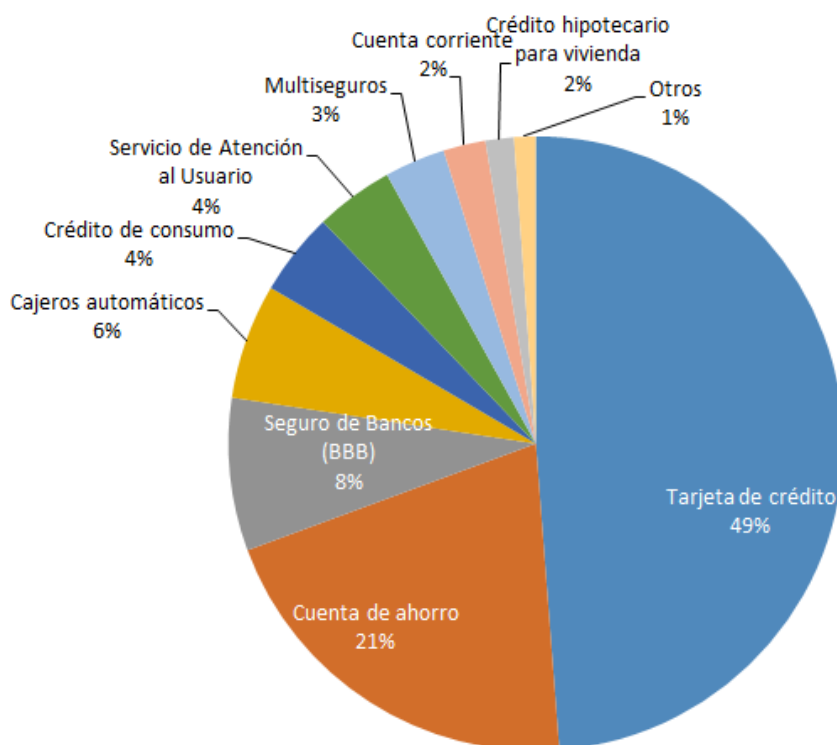


Figura 3. Distribución de Número de Reclamos por Producto

Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

De acuerdo a la Figura 3, el 78% de los reclamos que presentaron los clientes durante el Cuarto Trimestre 2015, están relacionados a tres productos: Tarjetas de Crédito, Cuenta de Ahorro (incluido Pago de Haberes) y Seguro de Bancos.

La relación de todos los productos, servicios y operaciones que se reportan a la SBS como reclamos se pueden visualizar en la Tabla 2.

Tabla 2: Relación de Productos, Servicios y Operaciones que se reportan a la SBS

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
1	Cuenta de ahorro
2	Cuenta corriente
3	Cuenta a plazo
4	Cuenta CTS
5	Tarjeta de crédito
6	Tarjeta de débito
7	Crédito hipotecario para vivienda
9	Crédito de consumo
11	Transferencias de fondos
14	Factoring y/o descuento
15	Carta Fianza / Fianzas
16	Aval y/o otras garantías
17	Cheques
19	Custodia de Valores
22	Cajeros automáticos
23	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)
28	Pago de servicios
29	Servicios varios
51	Seguro de Bancos (BBB)
96	Servicio de Atención al Usuario

### a. Número de Reclamos – Tarjeta de Crédito

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

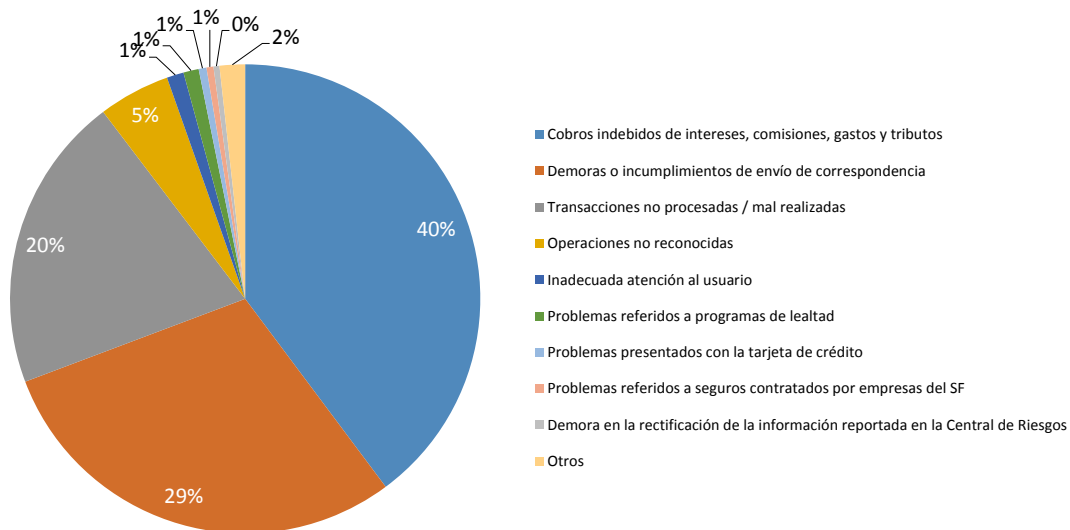


Figura 4. Causas de Reclamos del Producto Tarjeta de Crédito  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

### b. Número de Reclamos - Cuenta de Ahorro

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

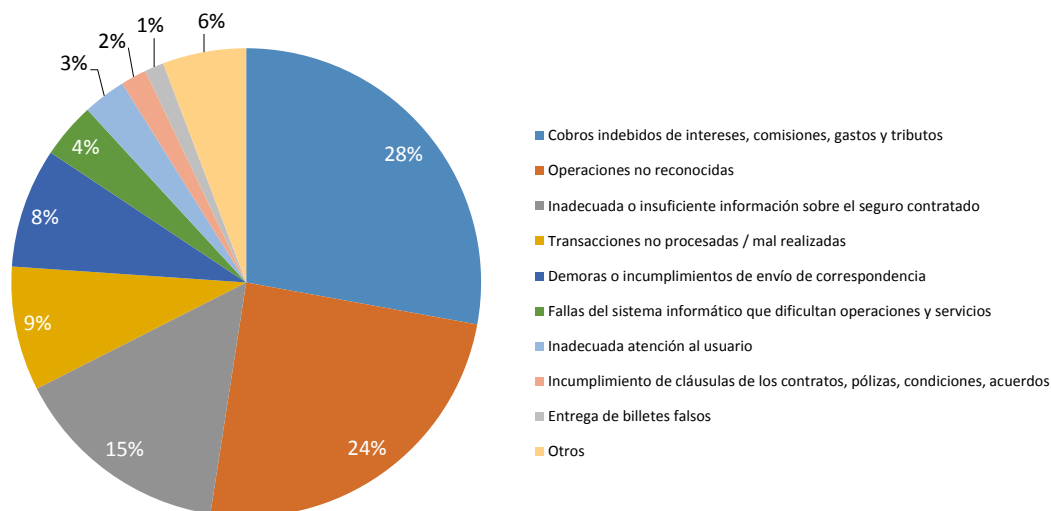


Figura 5. Causas de Reclamos del Producto Cuenta de Ahorro  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

**c. Número de Reclamos – Seguro de Bancos**

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

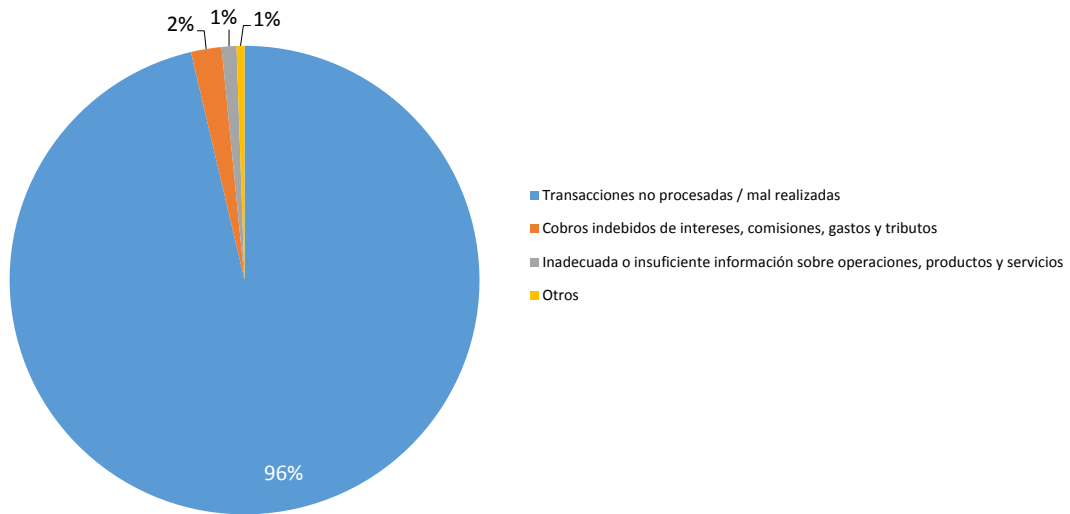


Figura 6. *Causas de Reclamos del Producto Seguro de Bancos*  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

**d. Número de Reclamos – Cajeros Automáticos**

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

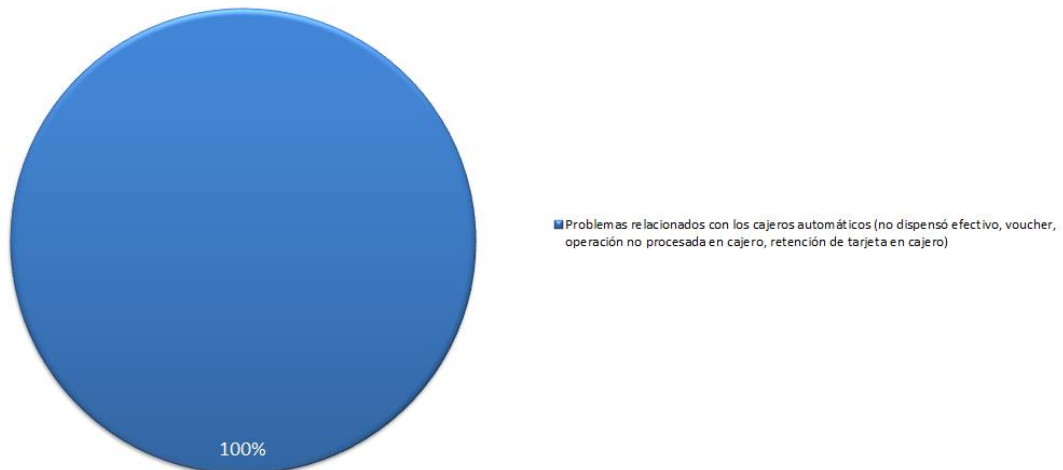


Figura 7. *Causas de Reclamos del Producto Cajeros Automáticos*  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

**e. Número de Reclamos - Crédito de Consumo**

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

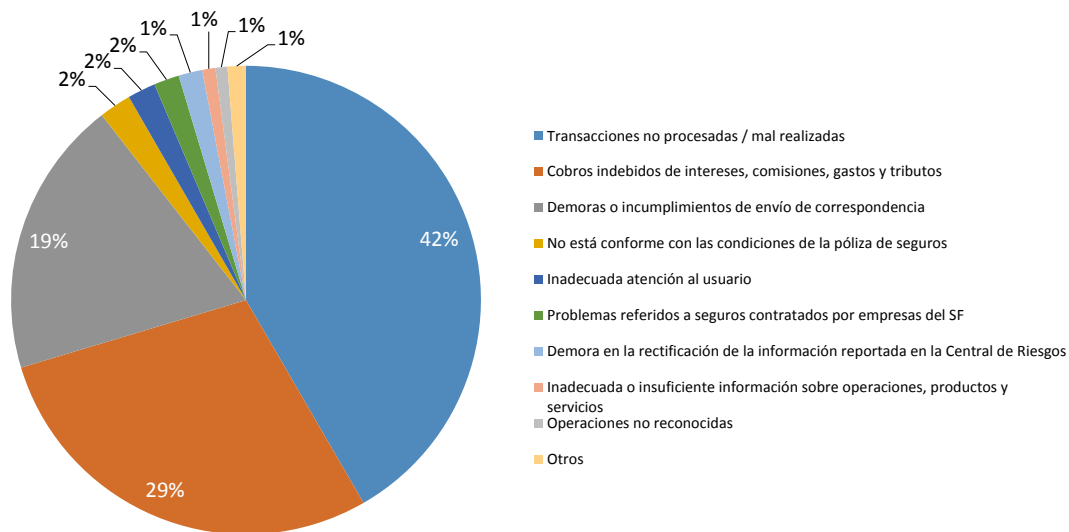


Figura 8. Causas de Reclamos del Producto Crédito de Consumo  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

**f. Número de Reclamos – Servicio de Atención al Usuario**

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2015

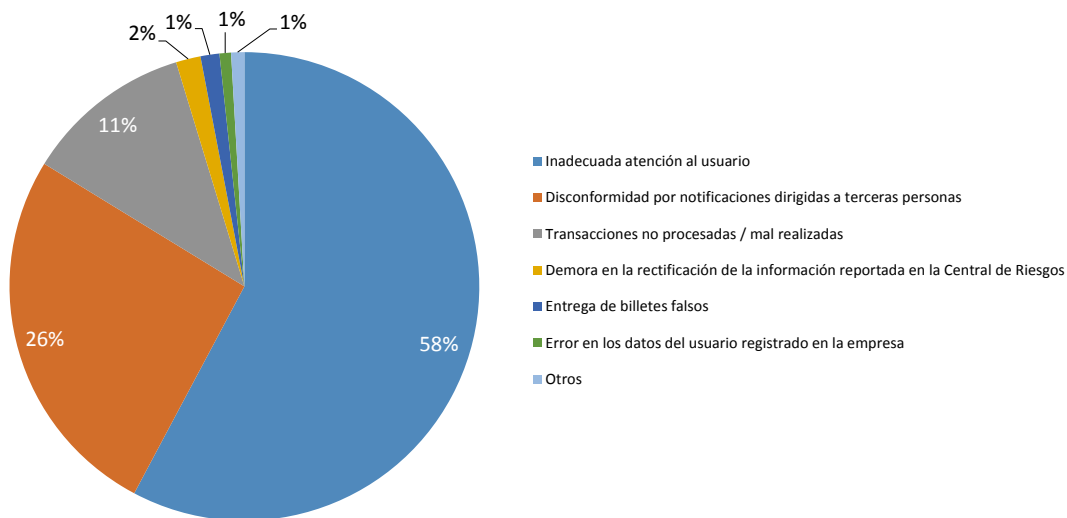


Figura 9. Causas de Reclamos del Producto Servicio de Atención al Usuario  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015



## VI. Número de Reclamos por Banca y Canal de Atención

### Número de Reclamos por Banca

El 94% de los reclamos presentados se concentran en 3 bancas: de Consumo, Exclusiva y Pequeña Empresa.

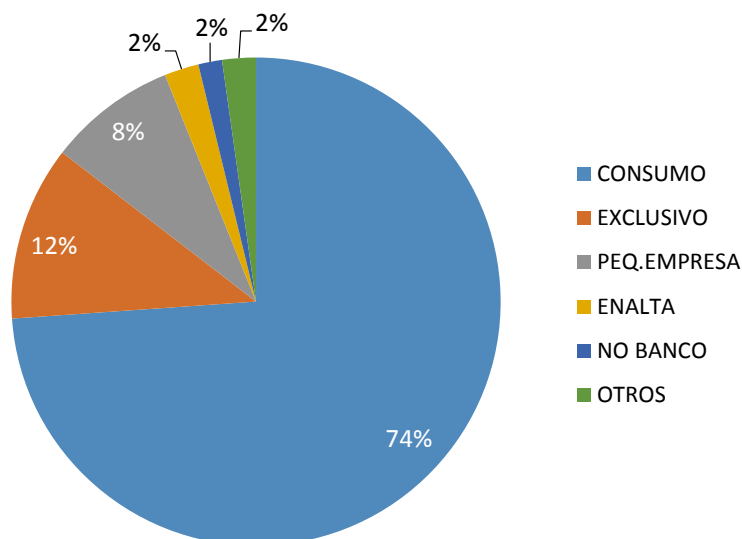


Figura 10. *Distribución de Número de Reclamos por Banca*  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

### Número de Reclamos por Canal de Atención

Cumpliendo con lo esperado por el nuevo esquema de atención de reclamos, el 79% de los reclamos son ingresados a través de la Banca por Teléfono.

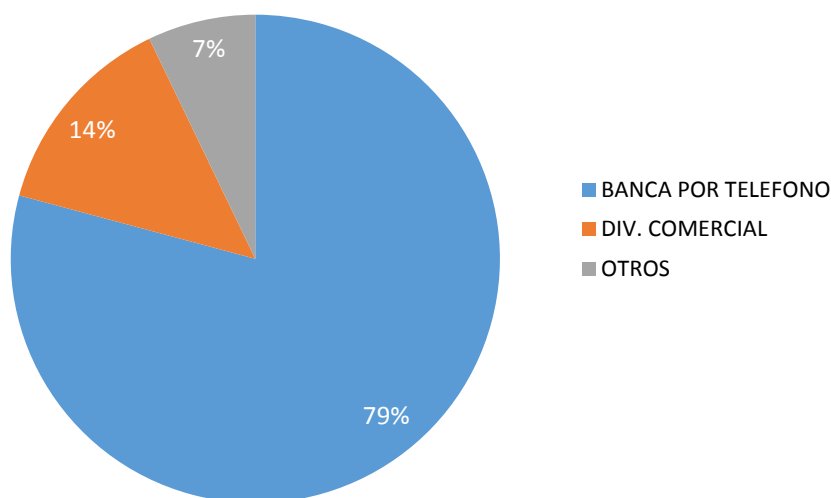


Figura 11. *Distribución de Número de Reclamos por Canal*  
Fuente: Reporte 24 – SBS Cuarto Trimestre 2015

## VII. Conclusiones de los resultados

1. El 96% de los reclamos presentados durante el 2015 son atendidos dentro del plazo de los 30 días.
2. El 78% de los reclamos que presentaron los clientes durante el Cuarto Trimestre 2015, están relacionados a tres productos: Tarjetas de Crédito, Cuenta de Ahorro (incluido Pago de Haberes) y Seguro de Bancos.
3. Los motivos de reclamos principalmente están relacionados a cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.
4. El 94% de los reclamos presentados se concentran en 3 bancas: de Consumo (74%), Exclusiva (12%) y Pequeña Empresa (8%)
5. El 79% de los reclamos son ingresados a través de la Banca por Teléfono, resultado acorde a lo esperado con el nuevo proceso de atención de reclamos.

## VIII. Proyecto de Mejora de Proceso y Reducción de Reclamos

Este trimestre se continuó con el trabajo para la reducción de los reclamos de los principales productos.

- Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos:
  - Se hicieron mejoras al proceso de atención de casos de direccionamientos desplegado durante el trimestre anterior. Estas mejoras buscaban controlar que todos los casos se atendieran correctamente bajo este proceso.
- Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia:
  - El equipo de CRM continúa la actualización proactiva de información de los clientes por diferentes canales y priorizando a los clientes críticos.
  - Además, se comenzaron a mandar SMS a clientes indicando que ya podían visualizar su EECC en canales alternativos.
  - Mejoras en sistemas para asegurar la llegada de los EECC virtuales.
- Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado:
  - Se está trabajando en nuevas maneras para comunicar la información del seguro contratado de manera más clara al momento de la venta.
- Problemas referidos a cajeros automáticos:
  - Se implementó un proceso de atención más rápido para casos de depósitos mal realizado en cajeros automáticos.
- Servicio de Atención al Usuario.
  - Inadecuada atención al usuario:
    - Adicional al seguimiento y mejoras realizadas a los modelos ya desplegados, se implementaron buenas prácticas de atención en ventanilla para asegurar una buena atención al cliente. Esto consideraba la implementación de pautas de comportamiento que guían al colaborador en cómo comportarse con respecto al cliente.

Además, se implementó un esquema nuevo en la gestión de los reclamos; se creó un equipo multifuncional para acelerar las iniciativas.