

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/10/2013 al: 31/12/2013

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	970	12,355	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4,651	8,907	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,230	5,995	12
		Otros	1,821	4,228	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	82	12,078	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,198	2,419	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,566	2,012	10
		Otros	1,616	2,808	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2,036	12,289	6
		-	-	-	
		-	-	-	
		Otros	-	-	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	314	2,809	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	334	1,128	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	259	13
		Otros	294	393	-
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	242	1,399	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	164	756	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	207	128	12
		Otros	295	192	-
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	85	1,211	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	186	659	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	114	194	15
		Otros	157	180	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	51	211	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	95	150	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	75	42	12
		Otros	36	82	-
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	66	47	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	41	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	71	27	6
		Otros	55	40	-
9	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	141	74	13
		Inadecuada atención al usuario	1	8	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	3	13
		Otros	2	2	-
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	53	19
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	7	18	25
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	8	9
		Otros	29	20	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	73	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	65	22
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	45	31	8
		Otros	33	41	-
TOTAL			19,398	73,435	9

MM Tran. Monetarias	136,564,393
---------------------	-------------