

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/01/2014 al: 31/03/2014

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3,414	13,469	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	936	11,034	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,678	5,470	13
		Otros	1,809	3,846	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	89	11,240	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2,180	1,468	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,507	1,578	10
		Otros	1,499	2,211	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2,131	12,802	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	-	19
		-	-	-	-
		Otros	-	-	-
4	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	246	2,334	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	312	1,253	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	125	222	15
		Otros	193	454	-
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	590	1,198	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	107	767	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	206	93	16
		Otros	266	230	-
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	66	1,931	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	219	568	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	89	167	16
		Otros	181	206	-
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	238	61	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	47	228	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	76	189	16
		Otros	45	72	-
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	47	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	40	13	18
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	50	8
		Otros	64	23	-
9	Cheques	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	65	19
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	31	41	20
		Inadecuada atención al usuario	4	5	11
		Otros	12	7	-
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	49	23
		Entrega de billetes falsos	21	1	9
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	3	17	36
		Otros	15	25	-
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	145	73	19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	54	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	29	9
		Otros	47	34	-
TOTAL			18,792	73,644	9

MM Tran. Monetarias	132.376,094
---------------------	-------------