

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: **BANCO DE CRÉDITO BCP**

Del: 01/07/2012 al: 30/09/2012

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	129	15,652	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,109	6,243	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	644	3,974	10
		Otros	1,537	3,746	-
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	56	6,253	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	992	2,021	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	282	1,618	7
		Otros	2,122	2,402	-
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	894	7,102	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	43
		Otros	0	0	-
4	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	1,814	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	222	989	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	68	656	11
		Otros	261	616	-
5	Crédito de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2,345	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	115	891	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	82	230	12
		Otros	245	454	-
6	Crédito hipotecario para vivienda	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	1,003	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	175	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	83	12
		Otros	109	136	-
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	91	593	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	108	81	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	81	52	22
		Otros	70	66	-
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	116	478	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	121	36	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	71	15
		Otros	70	79	-
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	34	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	19	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	28	6
		Otros	35	57	-
10	Transferencias de fondos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	23	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	22	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	18	11
		Otros	10	23	-
11	Otros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	62	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	20	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	22	11
		Otros	43	60	-
TOTAL			9,816	60,252	8

MM Tran. Monetarias	118,232,595
---------------------	-------------