

PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Informe Gerencial

4to Trimestre 2016

- 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
 - Cuentas de Ahorro
 - Tarjeta de Crédito
 - Banca - Seguros
 - Crédito de Consumo
 - Atención al público
 - Cuenta corriente
- VI. Número de Reclamos por Banca y Canal de Atención
- VII. Número de Requerimientos
- VIII. Conclusiones de los resultados
- IX. 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 2016.

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 RR1 ("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) First Call Resolution (FCR), 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 First Call Resolution (FCR) consiste en otorgarle una respuesta definitiva a su caso en el primer contacto, ya sea esta favorable o desfavorable, que puede requerir de tareas adicionales posteriores a la 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.

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 RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

En el Cuarto Trimestre 2016 se han atendido en promedio 165,810 millones de transacciones monetarias, 5% más en comparación con el tercer Trimestre 2016, en el que se recibieron en promedio 157,425 millones de transacciones monetarias.

Además, en el Cuarto Trimestre 2016 se generó un reclamo por cada 1,397 transacciones, mientras que en el Tercer Trimestre del 2016 fue un reclamo por cada 1,353 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					A favor del Usuario					Total	% Cumplimiento
	Dentro		Fuera			Dentro		Fuera				
	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Sub Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Sub Total		
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%
I TRIM 16	37,128	2,423	725	508	40,784	73,467	5,892	1,022	574	80,955	121,739	97.7%
II TRIM 16	36,847	2,689	916	1,053	41,505	72,894	6,088	1,027	724	80,733	122,238	97.0%
III TRIM 16	30,736	3,475	760	689	35,660	67,931	9,269	1,619	1,897	80,716	116,376	95.7%
IV TRIM 16	26,850	4,772	1,342	1,163	34,127	65,206	14,580	2,610	2,170	84,566	118,693	93.9%

Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

Para inicios de octubre se tuvo en trámite 16,838 solicitudes, aumentándose en 53% con respecto al trimestre pasado.

Trimestres	RECLAMOS EN TRAMITE				Total	% Cumplien
	Dentro		Fuera			
	1-15	16-30	31-60	Más de 60		
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%
I TRIM 16	8,233	1,247	1,172	844	11,496	82%
II TRIM 16	6,572	432	126	419	7,549	93%
III TRIM 16	8,177	1,125	241	1,475	11,018	84%
IV TRIM 16	10,434	3,246	2,200	958	16,838	81%

Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

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 70% de los reclamos presentados. (Ver Figura 2).

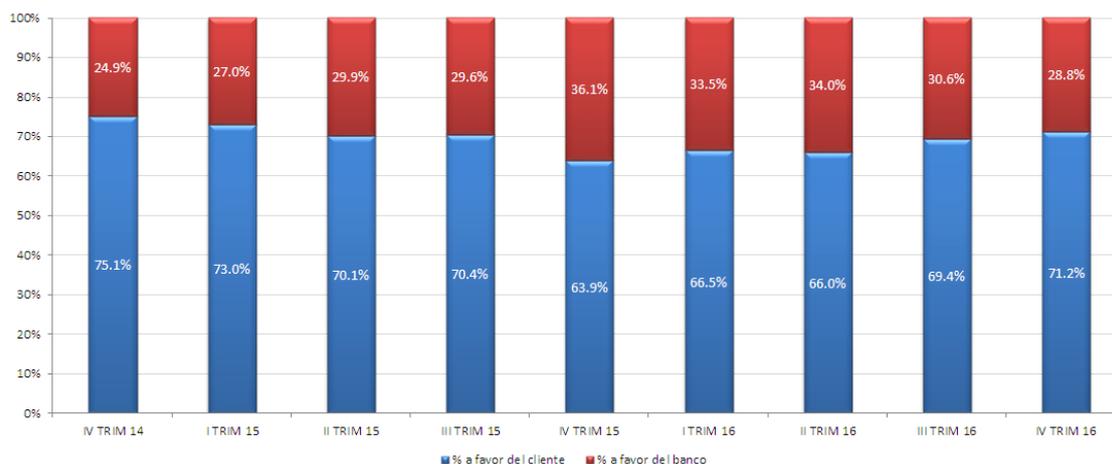


Figura 2. Evolución de Número de Reclamos por Tipo de Finalización (BCP)

Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

V. Número de Reclamos por Producto

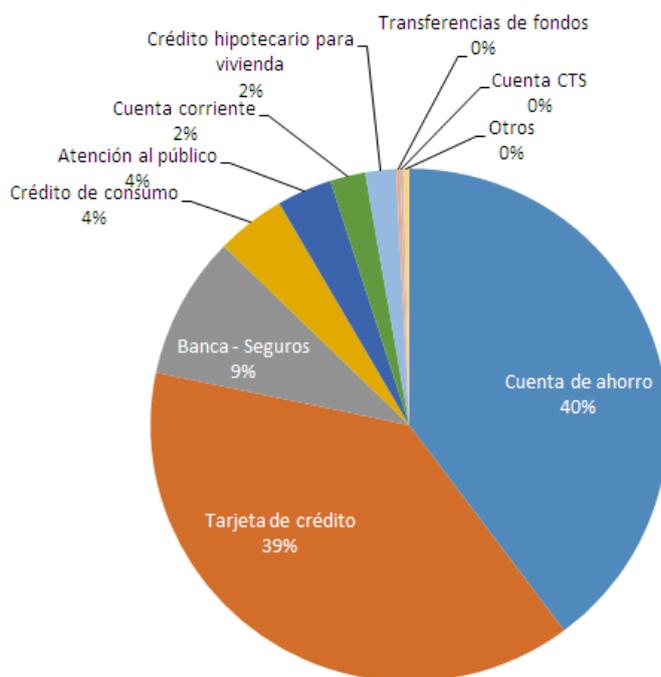


Figura 3. Distribución de Número de Reclamos por Producto
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

De acuerdo a la Figura 3, el 87% de los reclamos que presentaron los clientes durante el Cuarto Trimestre 2016, están relacionados a tres productos: Cuenta de Ahorro, Tarjetas de Crédito 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
8	Crédito corporativo, a grandes empresas a medianas empresas
9	Crédito de consumo
11	Transferencias de fondos
12	Transferencias de fondos al extranjero
13	Remesas
14	Factoring y/o descuento
15	Carta fianza / fianzas
16	Otras garantías
17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)
18	Fideicomiso
19	Custodia de valores
20	Cajas de seguridad
21	Almacenaje
24	Arrendamiento financiero
25	Arbitraje
26	Inversiones
27	Servicio de recaudación
28	Pago de servicios
29	Servicios varios
96	Atención al público
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas
101	Giros
102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones
103	Banca - Seguros
104	Dinero electrónico
999	Otras operaciones, servicios y/o productos

a. Número de Reclamos – Cuenta de Ahorro

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

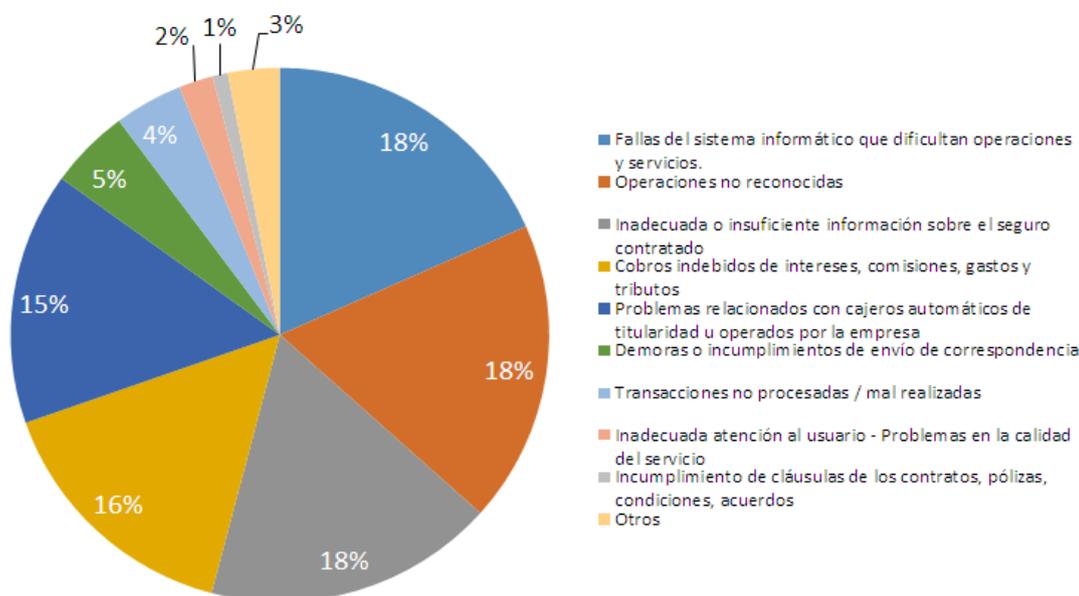


Figura 4. Causas de Reclamos del Producto Tarjeta de Crédito
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

b. Número de Reclamos - Tarjeta de Crédito

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

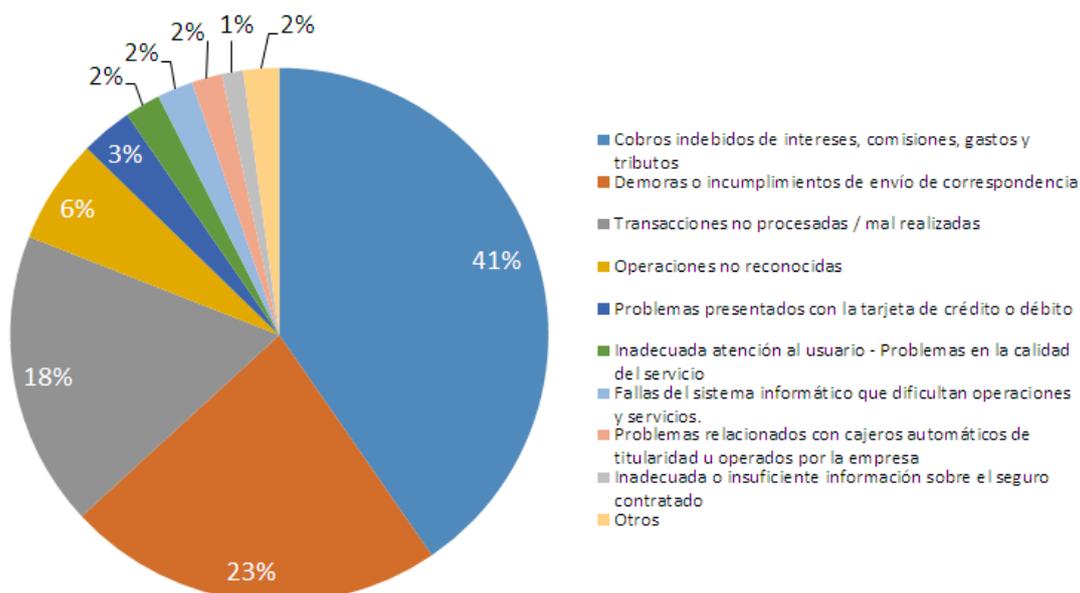


Figura 5. Causas de Reclamos del Producto Cuenta de Ahorro
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

c. Número de Reclamos – Banca - Seguros

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

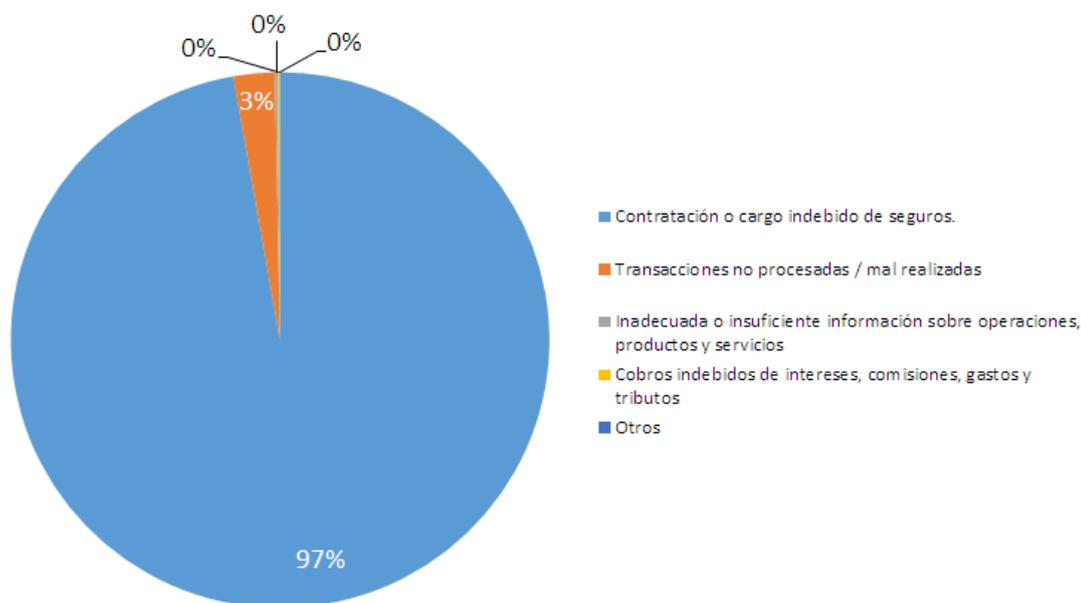


Figura 6. Causas de Reclamos del Producto Seguro de Bancos
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

d. Número de Reclamos – Crédito de Consumo

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

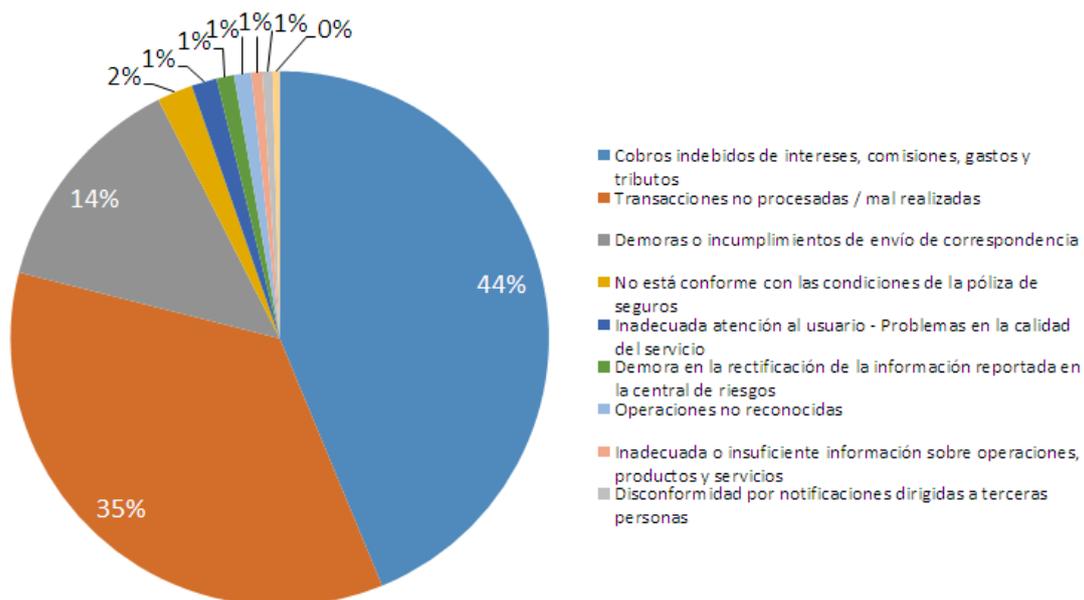


Figura 7. Causas de Reclamos del Producto Cajeros Automáticos
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

e. Número de Reclamos – Atención al público

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

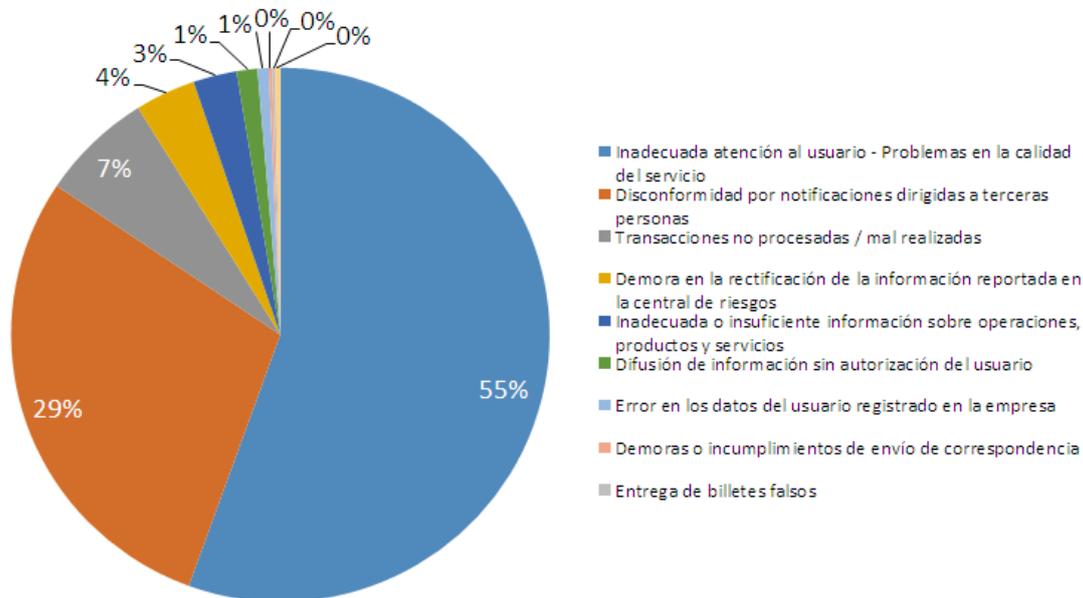


Figura 8. Causas de Reclamos del Producto Crédito de Consumo
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

f. Número de Reclamos – Cuenta Corriente

Distribución por causas – Cuarto Trimestre 2016

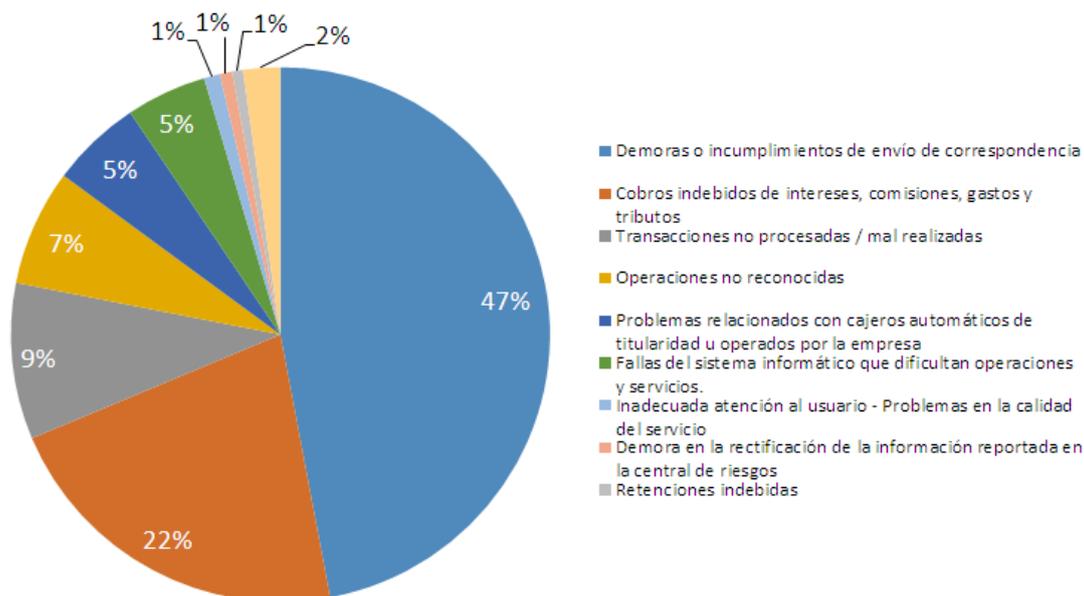


Figura 9. Causas de Reclamos del Producto Servicio de Atención al Usuario
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

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.

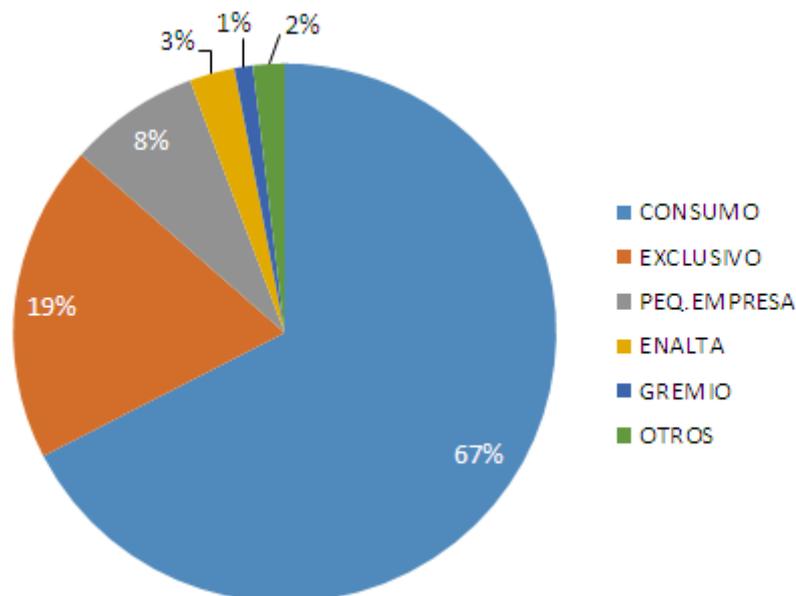


Figura 10. *Distribución de Número de Reclamos por Banca*
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

Número de Reclamos por Canal de Atención

Cumpliendo con lo esperado por el nuevo esquema de atención de reclamos, el 83% de los reclamos son ingresados a través de la Banca por Teléfono.

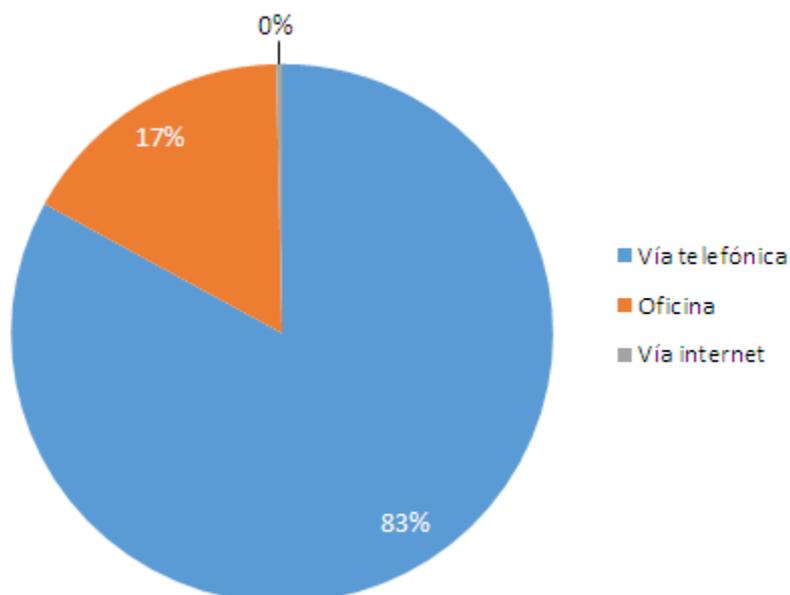


Figura 11. *Distribución de Número de Reclamos por Canal*
Fuente: Reporte RR1 – SBS Cuarto Trimestre 2016

VII. Requerimientos

El 70% de los requerimientos presentados se concentran en solicitudes de consulta.

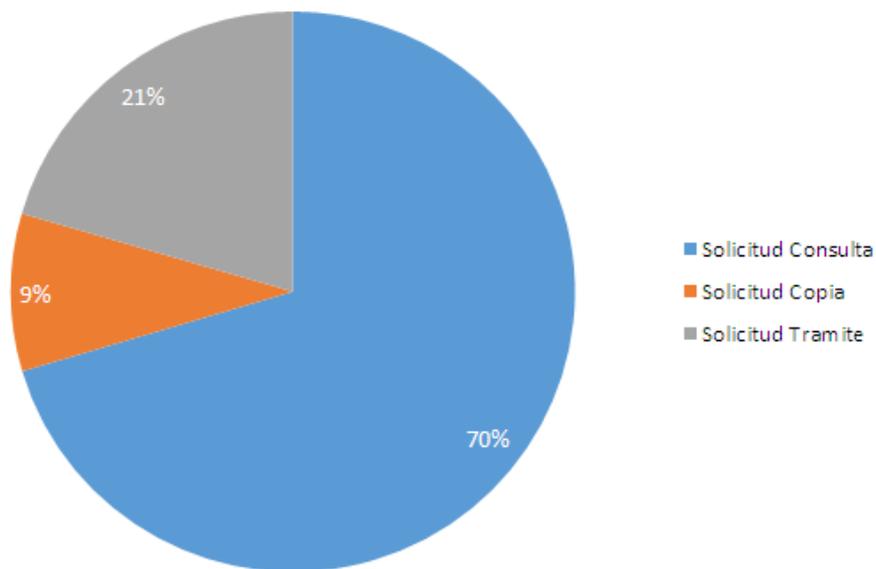


Figura 12. Distribución de Número de Requerimientos por Tipo
Fuente: Cuarto Trimestre 2016



Figura 13. Distribución de Número de Requerimientos por Producto
Fuente: Cuarto Trimestre 2016

VIII. Conclusiones de los resultados

1. El 96% de los reclamos presentados durante los últimos 4 trimestres son atendidos dentro del plazo de los 30 días.
2. El 87% de los reclamos que presentaron los clientes durante el Cuarto Trimestre 2016, están relacionados a tres productos: Cuenta de Ahorro, Tarjetas de Crédito y Banca - Seguros.
3. Los motivos de reclamos principalmente están relacionados a fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.
4. El 94% de los reclamos presentados se concentran en 3 bancas: de Consumo (67%), Exclusiva (19%) y Pequeña Empresa (8%)
5. El 83% 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.

IX. Proyecto de Mejora de Proceso y Reducción de Reclamos

En octubre 2016 se dio inicio al Programa Khuska, este programa este enfocado a mejorar la experiencia del cliente en los principales procesos (journeys) en los que los clientes interactúan con el banco. El programa Khuska transformará de punta a punta los journeys más importantes, cada proyecto será trabajado por equipos conformados por colaboradores de diferentes áreas del banco, como por ejemplo: Mejora de procesos, análisis estratégico, Experiencia del cliente, División Canales de atención, Operaciones, Segmentos y productos.

El primer journey a transformar será reclamos, el proyecto inicio en octubre 2016 y finalizará en febrero 2017. En marzo 2017 iniciará la próxima transformación, el journey aún está en definición.

El proyecto Khuska – Reclamos tiene 2 grandes objetivos, mejorar la satisfacción del cliente con el proceso de reclamos y seguir disminuyendo el volumen de reclamos atacando la causa raíz.

Las casuísticas de causa raíz que se está atacando actualmente son:

- Membresía
- Seguros
- Comisiones e interés
- Detalle de operaciones
- Operaciones por ATM
- Fraude
- Envío de documentos