

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2014

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	15.5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21.0
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	13.0
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	9.00
		Entrega de billetes falsos	2	0	13.5
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1	8.0
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	18.0
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.0
		Cancelación de cuenta	0	1	20.0
		Inadecuada atención al usuario	0	1	13.0
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13.0
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	27.0
		Cancelación de cuenta	1	0	24.0
		Inadecuada atención al usuario	1	0	22.0
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	8.0
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	7.50
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	29.0
		Cancelación de cuenta	0	1	1.0
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	33.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	21.0
		Cancelación de cuenta	0	2	11.5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	21.00
		Inadecuada atención al usuario	1	2	19.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	23.0
			1	0	30.0
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	29.0

7	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	19	13.16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	1.0
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	21.0
9	Desgravamen	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	114.0
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	20.0
		Cancelación de cuenta	1	1	18.5
		Liquidaciones erradas	0	1	27.0
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	32.0
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	18.5
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14.00
Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	12.0		
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			74		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			66		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1002533		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 8181-2012"