

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2015

Ítem	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones,	1	1	14.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	1.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	23.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	19.00
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11.00
		Cancelación de cuenta	1	2	23.00
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	23.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	23.00
3	Cuenta CTS	Entrega de billetes falsos	1	0	20.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	8	9.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	26.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	38.00
		Inadecuada atención al usuario	0	1	29.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	31.00
		Cancelación de cuenta	0	2	44.00
		Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	0	17.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	26.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	35.00
		Inadecuada atención al usuario	3	0	25.00
Demora en el reembolso de gastos	1	0	29.00		

		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	2	0	22.00
8	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29.00
9	Cheques	Inadecuada atención al usuario	0	1	29.00
10	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	16.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	51	12.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	2	12.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	8.00
11	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario	1	0	18.00
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	17.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	27.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	21.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	20.00
13	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	23.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	25.00
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	21.00
		Cancelación de cuenta	0	1	14.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	28.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	26.00
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	22.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	25.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	25.00
Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	2	0	16.00		
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	3	0	24.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			116		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			142		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1100878		

"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"