

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2016

Item	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	21
			1	0	58
		Transacciones no procesadas mal realizadas	0	1	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	21
			0	19	16
			0	1	18
			0	2	15
			1	3	15
			0	1	10
			0	6	20
			0	1	24
			0	1	34
			0	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	30
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	22		
	1	0	45		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23		
	1	0	21		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas mal realizadas	0	1	19
			0	1	17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	11
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas mal realizadas	0	2	42
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	59
			1	0	25
			0	1	14
			0	1	7

5	Crédito hipotecario para vivienda	Entrega de billetes falsos	1	0	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	20
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
			1	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30
		Resolución de contrato	0	1	24
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	30
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	33
8	Pago de servicios	Entrega de billetes falsos	1	0	31
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	29
9	Servicios varios (cambios, cobranzas pagos judiciales, pago de planillas entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	3	7
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	24
			0	1	19
10	Servicios varios (cambios, cobranzas pagos judiciales, pago de planillas entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
			1	0	30
			1	0	20
		Otros motivos (detallar en Reporte de reclamo N° RR3)	1	0	9
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15
12	Cuenta de ahorros destinada a remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	9	14
			0	1	33
			0	1	27
13	Otras operaciones, servicios y/o productos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR3)	Otros motivos (detallar en Reporte de reclamo N° RR3)	1	0	29
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					90
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					20
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1305270

"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"